

# Digital inkludering – en modell för uppföljning och insatser

Återrapportering av regeringsuppdrag inom funktionshinderspolitiken 2023

Digital inkludering – en modell för uppföljning och insatser  
Åtterrapportering av regeringsuppdrag inom funktionshinderspolitiken 2023

**Rapportnummer**

PTS-ER-2024:7

**Diarienummer**

24-4303

**ISSN**

1650-9862

**Författare**

Hans von Axelson, Malin Wahlquist och Pedro Landfors utredare/handläggare på  
enheten för digital inkludering, UX1

**Post- och telestyrelsen**

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

[pts@pts.se](mailto:pts@pts.se)

[www.pts.se](http://www.pts.se)

## Förord

Det är en spännande utmaning för PTS att vara en samlande, pådrivande och stödjande aktör i ett komplext digitalt aktörslandskap som dessutom är under konstant förändring. Det krävs en gemensam och övergripande förståelse för hur utformningen av den digitala miljön samspelar med den mångfald av behov och förutsättningar som finns bland medborgarna.

Olika faktorer enskilt och i kombination bidrar till digital exkludering. Det kan gälla socioekonomiskt utsatta grupper, personer med funktionsnedsättning och personer som kan ha större inlärningssvårigheter, t.ex. äldre och nyanlända med låg utbildning. Det kan också bero på bristande tillit, okunskap om det digitala landskapet, språkbarriärer, geografisk plats, bristande tillgång till digital utrustning och infrastruktur, funktionshinder i form av bristande tillgänglighet och användbarhet, attityder etcetera.

Orsakerna till digital exkludering är inte alltid urskiljbara vare sig enskilt eller i kombination. Digital exkludering beror av en konstant växelverkan mellan utformningen av den digitala och fysiska miljön samt individens förutsättningar. Både miljön och individens förutsättningar måste beaktas för att vi ska kunna nå ett samhälle där alla har jämlika digitala möjligheter. Digitaliseringen sker i alla sektorer och arbetet för att driva på utvecklingen mot ett digitalt inkluderande samhälle kräver därmed en bred ansats och samverkan på olika nivåer och områden i samhället.

En viktig utgångspunkt i uppdraget och modellen är att funktionshinderspolitikens målsättning om inkludering ska ses bredare och omfatta allas behov av inkludering. PTS och Digg har enats om en modell som ger en helhetsbild av vad som är väsentligt i uppföljningen inom digitaliseringsområdet och en struktur för arbetet framåt.

PTS vill tacka alla som bidragit till utvecklingen av modellen. Den ger oss, och förhoppningsvis andra, en ledstång för att prioritera och styra för rätt insatser på digitaliseringsområdet. Med tiden kommer vi lära oss mer för att ändamålsenligt kunna visa hur vi och resten av samhället kontinuerligt bidrar till allas digitala inkludering.

Dan Sjöblom  
Generaldirektör

# Innehåll

## Förord

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>
Statistik och undersökningar .....	6
Utgångspunkter för PTS uppföljning .....	6
Modell för digital inkludering – inriktningen inom det digitala området.....	7
Ny syn på tillgänglighet och individens förutsättningar .....	8
<b>Summary</b> .....	<b>9</b>
Statistics and surveys.....	9
Starting points for PTS follow-up .....	9
Model for digital inclusion – the direction in the digital area .....	10
New approach to accessibility and individual conditions/the individual's conditions...	10
<b>1. Bakgrund – Om uppdraget</b> .....	<b>12</b>
1.1 PTS tolkning av uppdraget .....	12
<b>2. Modell för uppföljning och insatser för digital inkludering</b> .....	<b>14</b>
2.1 Beskrivning av modellen .....	14
2.2 Modellens utgångspunkter.....	15
2.3 Principen om universell utformning.....	17
2.4 Användarens tillgång .....	18
2.5 Individuella förutsättningar .....	21
2.6 Strukturell diskriminering – digital exkludering.....	21
2.7 Att förebygga funktionshinder och att kompensera för funktionsnedsättning .....	22
<b>3. Övergripande statistik</b> .....	<b>23</b>
3.1 Nuläge och nationell statistik om digital inkludering .....	23

<b>4.</b>	<b>PTS undersökningar .....</b>	<b>31</b>
4.1	Undersökningar om principen om universell utformning .....	31
4.2	Undersökningar om användarens tillgång.....	34
4.3	Individens förutsättningar .....	36
<b>5.</b>	<b>Fortsatt analys för prioritering av åtgärder och utveckling av indikatorer .....</b>	<b>41</b>
5.1	Koppling till PTS främjandearbete.....	41
5.2	Undersökningar.....	43
5.3	Analys av statistik och data.....	44
5.4	Utveckling av uppföljningsmodellen .....	44
<b>6.</b>	<b>Genomförande av uppdraget 2021–2023.....</b>	<b>48</b>
<b>7.</b>	<b>Bilaga 1. Modellens teoretiska bakgrund och koppling till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.....</b>	<b>51</b>
7.1	Människorättsmodellen av funktionshinder, jämlika rättigheter och tillgänglighet.....	51
	<b>Referenser .....</b>	<b>55</b>

## Sammanfattning

Regeringen har en strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031. Strategin innebär att ett antal myndigheter, varav Post- och telestyrelsen (PTS) är en, ska följa upp det nationella målet för funktionshinderspolitiken mellan 2021 och 2031. Syftet är att förbättra uppföljningen och göra den mer systematisk för att kunna vidta mer ändamålsenliga åtgärder.<sup>1</sup>

Med insikter från tidigare rapporter kring digital inkludering och föregående års nulägesbeskrivning<sup>2</sup> har PTS arbetat fram en uppföljningsmodell som är tänkt att fungera som ledstång i det framtida arbetet. Modellen har tagits fram i dialog med Myndigheten för digital förvaltning (Digg) och även förankrats med andra berörda aktörer, såsom Myndigheten för delaktighet (MFD), Myndigheten för tillgängliga medier (MTM), Mediemyndigheten, Socialstyrelsen och Statistiska Centralbyrån. I rapporten redogör vi för modellens olika delar samt för den teoretiska ansats och de vägval som ligger bakom.

Med modellen som grund fortsätter PTS sitt främjande- och kunskapshöjande arbete för ökad digital tillgänglighet och användbarhet.

### Statistik och undersökningar

Den statistik som har sammanställts för rapporten visar att det fortfarande finns betydande utmaningar och förekomst av digital exkludering. För att kunna förbättra situationen behövs mer kunskap om bakomliggande orsaker till digital exkludering. Samtidigt pågår digitaliseringen av samhället och alternativen med analoga tjänster och samhällsservice minskar ju längre tiden går och desto större blir därför konsekvenserna av att inte vara digitalt inkluderad.

### Utgångspunkter för PTS uppföljning

PTS bedömning är att det är i samspelet mellan utformning av det digitala utbudet och individens förutsättningar och färdigheter som graden av digital inkludering avgörs. Detta gäller alla som inte är fullt ut digitalt inkluderade oavsett orsaker. Faktorer som är relevanta att följa för att förstå digital exkludering omfattar förutom

---

<sup>1</sup> Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031, S2021/06595

<sup>2</sup> Analys Mason på uppdrag av Post- och telestyrelsen 2022. Nulägesbeskrivning. PTS-ER 2022:32

funktionshinder och funktionsnedsättning även socioekonomi, ålder, bristande tillit, okunskap, andra språk etcetera.

De förklarande mekanismer som bidrar till digital inkludering är i många avseenden generella. Modellen fångar både upp hela funktionshinderspolitikens bredd och fungerar också för uppföljning av digital inkludering för en bred målgrupp av digitalt exkluderade.

### **Modell för digital inkludering – inriktningen inom det digitala området**

Modellen har skapats för att kunna följa utvecklingen mot digital inkludering till 2031. Modellen har tre delar, principen om universell utformning, individens förutsättningar och användarens tillgång. Dessa har utvecklats utifrån funktionshinderspolitikens inriktning och för att omfatta alla som potentiellt är digitalt exkluderade i enlighet med PTS båda regeringsuppdrag.<sup>3</sup>

”Principen om universell utformning” handlar om förflyttning av de tjänster och funktioner som finns utvecklade för personer med funktionsnedsättning in i ordinarie utbud. Det handlar också, och framförallt om utveckling av tillämpningen av angreppssättet universell utformning i organisationer och via lärosäten. Grundtanken är att utveckla och styra mot ett digitalt utbud som räknar in hela den mänskliga mångfaldens användarbehov.

Användarnas tillgång har sin utgångspunkt i konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och de minimikrav på tillgänglighet som följer av lag. I detta ingår att samla data från olika myndigheter och att följa tillämpning av EU-rätt. Även tillgänglighet och användbarhet utöver minimikrav enligt lag ingår.

Individuella förutsättningar handlar om uppkoppling, utrustning, hjälpmedel, kompetens, språkbarriärer, tillit, motivation, ekonomiska förutsättningar etcetera.

Med återkommande undersökningar utifrån modellen, andra myndigheters statistik och undersökningar som komplement till den övergripande nationella statistiken skapas möjligheter att utveckla indikatorer eller andra sätt att både kvantitativt och kvalitativt, bedöma graden av digital inkludering. Genom modellens struktur kan PTS och andra få en överblick av faktorer till digital exkludering. Detta ger i sin tur bättre förutsättningar för att insatser för digital inkludering ska bli så träffsäkra som möjligt.

---

<sup>3</sup> Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031 (S2021/06595), Proposition 2016/17:188, bet. 2017/18: SoU5, rskr. 2017/18:86. Nationellt mål och inriktning av funktionshinderspolitiken

I den funktionshinderspolitiska strategin aviseras en handlingsplan att beslutas 2026. PTS kommer utifrån modellens struktur bidra med data och grund för analys till denna handlingsplan.

### **Ny syn på tillgänglighet och individens förutsättningar**

Förförståelsen är ofta att tillgänglighet är något som endast rör personer med funktionsnedsättning och som därför betraktas som dyrt, svårt och rör en begränsad grupp. Det leder ofta till ett angreppsätt med ”tillgänglighetsanpassningar” i efterhand eller särlösningar för en begränsad grupp. Därmed begränsas möjligheterna att arbeta inkluderande för alla digitalt exkluderade och med tillgänglighet och användbarhet som generella kvalitetsmål.

Dessutom behövs en bredare syn på de faktorer individen behöver för att kunna vara digitalt inkluderad. Det behövs alltså en medvetenhet om både perspektivet tillgänglighet i den digitala miljön och samspelet med de insatser som i övrigt behövs för digital inkludering. Det gäller insatser både på individ- och samhällsnivå.

- En grundförutsättning för digital inkludering är tillgänglighet och användbarhet som är pådrivande för kvaliteten i tjänster t.ex. genom textning och begriplighet, vilket kan motivera fler som är digitalt exkluderade.
- Det behövs stöd som utgår från var och ens förutsättningar att bli mer digitalt inkluderad. Det gäller brett i relation till alla som är digitalt exkluderade och inkluderar stöd kring till uppkoppling och utrustning samt allmän digital kompetens, tillit och motivation.

Modellen baseras på de två synsätten ovan. Den visar vad som bör genomsyra fortsatt uppföljning, analys och insatser. Det är viktigt att se hur synsätten i modellen samspelar.



## Summary

The government has a strategy for systematic follow-up of the disability policy during 2021–2031. The strategy means that a number of authorities, of which the Swedish Post and Telecommunications Agency (PTS) is one, must follow up on the national goal for the disability policy between 2021 and 2031. The aim is to improve the follow-up and make it more systematic in order to be able to take more effective measures.

With insights from previous reports on digital inclusion and the previous year's description of the current situation, PTS has developed a model that is intended to guide the follow-up work ahead. The model has been developed in dialogue with the Agency for Digital Administration (Digg) and has been anchored with other relevant authorities, such as the Agency for Participation (MFD), the Agency for Accessible Media (MTM), the Media Authority, the National Board of Health and Statistics and the Central Statistics Office. In the report, we describe the various parts of the model as well as the theoretical approach and the path choices that lie behind it.

With the model as a basis, PTS continues its promotion and knowledge-raising work for increased digital accessibility and usability.

### Statistics and surveys

The statistics compiled for the report show that there are still significant challenges and prevalence of digital exclusion. In order to improve the situation, more knowledge is needed about the underlying causes of digital exclusion. At the same time, the digitalization of society is ongoing and the alternatives with analogue services and community services are decreasing. The longer time goes by, the greater the consequences of not being digitally included.

### Starting points for PTS follow-up

PTS' assessment is that it is in the interplay between the design of digital services and products and the individual's conditions and skills that the degree of digital inclusion is determined. This applies to everyone who is not fully digitally included for whatever reason. Factors that are relevant to follow in order to understand digital exclusion include, in addition to disability and functional impairment, also socioeconomic factors, age, lack of trust and digital skills, other languages, etcetera.

The explanatory mechanisms that contribute to digital inclusion are in many respects general. The model both captures the entire width of disability policy and also works for the follow-up of digital inclusion for a broad target group of the digitally excluded.

### **Model for digital inclusion – the direction in the digital area**

The model has been created to be able to follow the development towards digital inclusion until 2031. The model has three parts, the principle of universal design, the individual's conditions and the user's access. These have been developed based on the orientation of the disability policy and to include everyone who is potentially digitally excluded in accordance with PTS' mission.

The "principle of universal design" is about moving the services and functions that are developed for people with disabilities into the regular offer. It is also and above all, about the development of the application of the universal design approach in organizations and via educational institutions. The basic idea will be to develop and steer towards a digital offering that considers the user needs of the entire human diversity.

The user's access has its starting point in the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and the minimum accessibility requirements that follow according to law. This includes data from various authorities and EU law. Availability and usability beyond minimum requirements are also included.

Individual conditions are about connection, equipment, aids, competence, language barriers, trust, motivation, financial conditions, etc.

With recurring surveys based on the model, other authorities' statistics and surveys as a complement to the overall national statistics, opportunities are created to develop indicators or other ways to assess the degree of digital inclusion, both quantitatively and qualitatively. Through the structure of the model, PTS and others can get an overview of factors leading to digital exclusion. This in turn provides better conditions for efforts for digital inclusion to be as accurate as possible.

In the disability policy strategy, an action plan is announced to be decided in 2026. Based on the structure of the model, PTS will contribute data and a basis for analysis to this action plan.

### **New approach to accessibility and individual conditions/the individual's conditions**

Often the preconceived notion is that accessibility is something that only concerns people with disabilities and is therefore considered expensive, difficult and concerns a limited group. This leads to an approach with "accessibility adaptations" made

afterwards or special solutions for a limited group. This limits the opportunities to work inclusively for all digitally excluded according to accessibility and usability as general quality goals.

In addition, a broader view of what prerequisites are needed for the individual's digital inclusion is essential. An awareness is therefore needed of both the perspective of accessibility in the digital environment and the interaction with the efforts that are otherwise needed for digital inclusion. This applies to efforts both at the individual and community level.

- A basic prerequisite for digital inclusion is accessibility and usability, which drives the quality of services, e.g. through subtitling and comprehensibility. This benefits all (existing) users and can also motivate more who are digitally excluded.
- There is a need for support based on each individual's conditions to become more digitally included. It applies broadly in relation to everyone who is digitally excluded, e.g. access to connection and equipment as well as general digital competence, trust and motivation.

The model is based on the two approaches above and how these interact. It shows what should permeate continued follow-up, analysis and efforts.

# 1. Bakgrund – Om uppdraget

Regeringen beslutade hösten 2021 om en strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031. Strategin innebär att ett antal myndigheter, varav PTS är en, ska följa upp det nationella målet för funktionshinderspolitiken mellan 2021 och 2031.

Myndigheterna ska vidare redogöra för vilka åtgärder som vidtagits för att nå det nationella målet. PTS har rapporterat vidtagna åtgärder i årsredovisningen. Denna rapport's huvudsakliga syfte är att beskriva en modell för uppföljning samt redogöra för pågående uppföljningsinsatser med preliminära resultat. Utvecklingen av modellen har skett i samverkan med Digg.

## 1.1 PTS tolkning av uppdraget

PTS och Digg bedömer att det inom digitaliseringsområdet är naturligt att beskriva det nationella funktionshinderspolitiska målet som digital inkludering för alla. Det är graden av digital inkludering som uppföljningen ska spegla och det är digital inkludering åtgärderna ska bidra till. Digital inkludering för alla motsvarar också befintliga mål inom digitaliseringspolitiken.

Redan före pandemin fördes resonemang om effekter av ett digitalt utanförskap. Digitaliseringsrådet utvecklade slutsatsen att samhället behöver växla upp ansvarstagandet för att främja ett digitalt samhälle där alla kan och får vara med. Det behövs styrning och ledning för att motverka att digitalisering bidrar till att samhället "dras isär" och att grupper marginaliseras genom att de inte kan delta.<sup>4</sup>

Under pandemin fick PTS i uppdrag att kartlägga och analysera erfarenheter och behov av åtgärder för att leva och verka digitalt i spåren av utbrottet av covid-19. Slutsatsen var att fortsatt digital omställning behövs, att det fanns goda förutsättningar för den och att regeringen har en mycket viktig roll. Det huvudsakliga budskapet var att de dyrköpta erfarenheterna av den digitala omställningen till följd av coronapandemin behöver tas till vara.<sup>5</sup>

Digg redovisar insikter om att samhället är digitalt, att det krävs e-legitimation för att få tillgång till det, att digitalt utanförskap är både komplext och kostsamt samt att

---

<sup>4</sup> Digidelnätverket i samarbete med Digitaliseringsrådet (2019) Delaktighet i en digital tid

<sup>5</sup> Post- och telestyrelsen 2021. Digital omställning till följd av covid-19. PTS-ER-2021:1

individerna får ta ett stort ansvar trots att det i stor utsträckning bör vara samhället som gör det.<sup>6</sup>

Orsaken till digital exkludering är alltså mångfacetterad och sträcker sig längre än funktionshinderspolitiken. Funktionshinder och funktionsnedsättning är endast två orsaker till detta. Andra förklaringar kan vara ålder, språk, socioekonomi eller i övrigt bristande motivation att pröva som i sin tur kan bero av upplevd krånglighet, oanvändbarhet, ointresse eller bristande tillit. Många är överens om vikten av digital inkludering för en hållbar samhällsutveckling. För att nå dit behövs en samsyn gällande samspelet mellan den digitala miljön och individens förutsättningar.

Genom att bredda ansatsen i uppdraget kan effekterna av PTS uppföljning och insatser komma fler till gagn. Samtidigt kan PTS ge ett bättre stöd till aktörer inom och utom sektorn i form av kunskapsunderlag och analyser om vilka insatser som kan behövas för att fler ska bli digitalt inkluderade.

PTS beslutar därför om en modell som ger en helhetsbild av vad som är väsentligt i uppföljningen inom digitaliseringsområdet och en struktur för arbetet framåt. Utgångspunkten för modellen är PTS funktionshinderspolitiska sektorsansvar att vara samlade, stödjande och pådrivande bland aktörerna inom myndighetens ansvarsområde. De interna tillgänglighetsarbetena med lokaler, verksamhet och information omfattas inte av modellen.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> [Digg \(2023\) Covidbevis – en biljett till samhället \(digg.se\)](#)

<sup>7</sup> Förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av funktionshinderspolitiken, §2

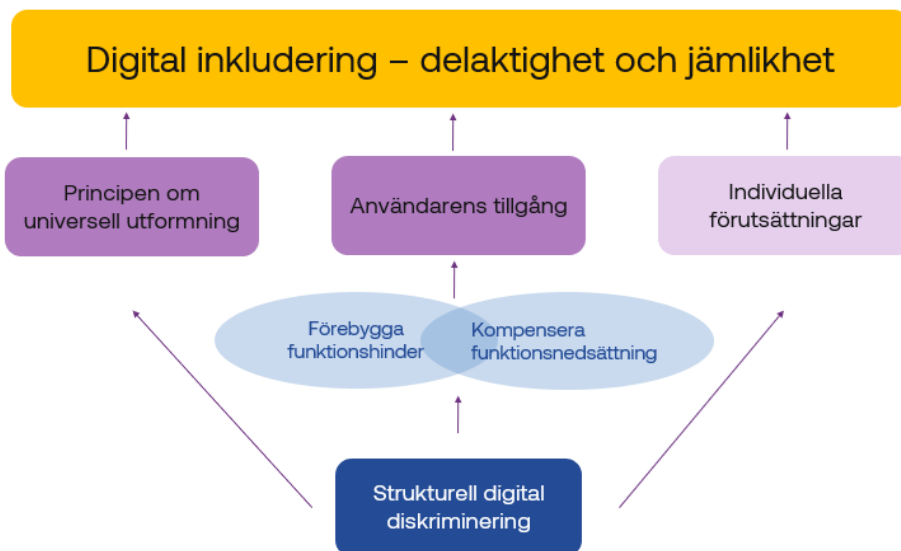
## 2. Modell för uppföljning och insatser för digital inkludering

### 2.1 Beskrivning av modellen

PTS beslutar att ha modellen i nedanstående figur som utgångspunkt för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken och att den ska ligga till grund för effektivare insatser för digital inkludering.

Modellens tre övergripande områden ska ses som en helhet:

- principen om universell utformning,
- användarens tillgång samt
- individuella förutsättningar.



**Figur 1.** Modell för uppföljning av funktionshinderspolitiken.

Tillsammans påverkar områdena förutsättningarna för digital inkludering. Mer kunskap, fakta och lagkrav inom områdena bör leda till insatser som i sin tur syftar till ökad digital inkludering.

Figur 1. ovan visar hur digital exkludering och strukturell diskriminering är det som ska motverkas, dvs. summan av brister i samhälleliga åtaganden som exempelvis bredband och utformningen av digitala tjänster. Detta sker via förståelse och kunskap om funktionsnedsättning och funktionshinder och övriga faktorer som är betydelsefulla.

De två ljusblå ovala figurerna handlar dels om funktionshinder, som är det som uppstår i mötet med en hindrande miljö, dels om funktionsnedsättning som är kopplat till individens nedsättningar i funktionsförmåga.

De två mörklila figurerna till vänster: ”principen om universell utformning” och ”användarens tillgång”, står för olika perspektiv på utformningen av det digitala utbudet.

Den ljuslila figuren till höger ”individuella förutsättningar” står för sådant individen behöver för att ta del av det digitala utbudet, såsom tillgång till uppkoppling och utrustning, allmän digital kompetens, tillit och motivation samt hjälpmedel. Åtgärder och uppföljning kan förflytta sig mellan områdena samt ta sin början på olika ställen i modellen.

## 2.2 Modellens utgångspunkter

Modellen omfattar all digital inkludering. Genom väl utvecklade produkter och tjänster blir det digitala landskapet mer ändamålsenligt och tilltalande, inte minst för de idag, som inte är digitalt inkluderade och är i behov av stöd på olika sätt.

### 2.2.1 Samspelet mellan digital miljö och individens förutsättningar

En viktig utgångspunkt för modellen är att den ska visa på den ömsesidiga växelverkan mellan utformning av det digitala utbudet och individens möjligheter att få egenmakt för att kunna välja eller fortsätta att delta i det digitala landskapet. Genom att förbättra utformningen och stärka egenmakten stärks graden av digital inkludering. Detta gäller för alla individer i alla delar av livet. Tankesättet ligger i linje med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.<sup>8</sup> ”Principen om universell utformning” och ”användarens tillgång” i modellen motsvarar hur inkluderande det digitala utbudet är. Individen behöver också förutsättningar för att ingå i det digitala samhället vilket åskådliggörs under ”individens förutsättningar” i modellen.

---

<sup>8</sup> Se rapportens bilaga 1 för en utförligare härledning från modellen till konventionen och funktionshinderspolitiken inom digitaliseringsområdet

### 2.2.2 Universell utformning, tillgänglighet, användbarhet och minimikrav enligt lag

En annan viktig utgångspunkt i modellen för att garantera användarens tillgång är att tillgänglighet behöver ses som något mer än de minimikrav som åläggs aktörer enligt lag. Grunden för tillgång till det digitala utbudet är de minimikrav gällande tillgänglighet som aktörerna ska efterleva. Det behövs dock dessutom åtgärder utöver minimikraven för att säkerställa allas möjlighet att använda och nyttja digitaliseringens möjligheter. Detta illustreras både av ”principen om universell utformning” i modellen och att uppföljningen även utgår från en bredare aspekt av tillgänglighet och användbarhet än minimikrav enligt lag.

Tillgänglighet och användbarhet genom angreppssättet universell utformning rör alla och är som begrepp definierade inom standardisering (se avsnitt 2.3.2 och 2.4.1). Ökade kunskaper och tillämpning om angreppssättet universell utformning är pådrivande både för tillgänglighet och användbarhet.

Samtidigt finns det lagkrav på tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning i olika lagar inom en rad angränsande områden som ger miniminivåer, t.ex. offentliga och privata digitala tjänster, inklusive webbplatser och mobila applikationer<sup>9</sup>, elektroniska kommunikationer<sup>10</sup>, audiovisuella medier<sup>11</sup>, undantag för upphovsrätt för tillgänglig läsning<sup>12</sup>. Om dessa krav efterlevs garanteras en viss tillgång men detta räcker inte till för alla användare.

Tillgång enligt modellen kan också vara fråga om särskilda lösningar som personer med funktionsnedsättning behöver för att kunna ta del av utbudet. Dessa kan utifrån principen om universell utformning successivt integreras i ordinarie utbud på marknaden. Det kan t.ex. vara realtidstext som blir ett komplement till ordinarie röstsamtal i telefoni och annan digital kommunikation.

### 2.2.3 Individens förutsättningar

Individens förutsättningar har i figur 1 ovan en annan färg. Det markerar att användarens tillgång och principen om universell utformning rör insatser för att förändra i miljö och omgivning medan individens förutsättningar handlar om insatser för att rusta individer för att erhålla den egenmakt som behövs för digital inkludering. Hur ansvaret för att tillgodose dessa behov ska fördelas mellan samhällets aktörer är ännu inte klarlagt.

<sup>9</sup> [Lag \(2018:1937\) om tillgänglighet till digital offentlig service](#) och [lag \(2023:254\) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet \(träder i kraft halvårsskiftet 2025\)](#)

<sup>10</sup> [Lag \(2022:482\) om elektronisk kommunikation \(LEK\), 7 kap. 37 §](#)

<sup>11</sup> [Radio- och tv-lag \(2010:696\), 5 kap. 12 §](#)

<sup>12</sup> [Lag \(1960:729\) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk, 2 kap. 17 §](#)



## 2.3 Principen om universell utformning

Principen om universell utformning kräver tolkning för att kunna användas effektivt. Det finns en risk att begreppet ersätter tillgänglighet och användbarhet som en beskrivning av ett tänkt eller faktiskt slutresultat.

PTS ansats att konkretisera principen för universell utformning inom digitaliseringsområdet innefattar två delar:

- Integrering av särskilda tjänster i ordinarie utbud på marknaden.
- Angreppssättet universell utformning i organisationer.

### 2.3.1 Integrering av särskilda tjänster i ordinarie utbud på marknaden

Särskilda lösningar för personer med funktionsnedsättning blir med tiden ofta en del av det utbud som erbjuds till alla. Ibland sker utvecklingen naturligt och ibland behöver den stimuleras politiskt. För att följa utvecklingen av funktionshinderspolitiken bör man därför följa hur särskilda lösningar för personer med funktionsnedsättning successivt blir en del av det ordinarie utbudet.

Exempel på det är ljudböcker eller textning av video. Ytterligare exempel är PTS tjänster för inkluderande telefoni och post, varav flera på sikt bör kunna erbjudas inom marknads befintliga utbud.

Lagstiftningen driver på. Idag är det inte möjligt att i vanlig röstkommunikation inkludera text som löper i realtid i samtalet där man kan skriva samtidigt i båda ändar, s.k. realtidstext (RTT). Att den möjligheten inte funnits har motiverat behovet av den särskilda samtalsförmedlande tjänsten för texttelefoni från PTS. När det blir krav på realtidstext i elektroniska kommunikationer<sup>13</sup> kommer sannolikt behovet av PTS samtalsförmedlande tjänst Texttelefoni.se att minska. På lång sikt, när och om användningen av realtidstext är norm bland merparten av användare och kan användas i all telefoni och röstkommunikationstjänster, bedömer PTS till och med att behovet av tjänsten helt kommer att upphöra.

### 2.3.2 Angreppssättet universell utformning i organisationer

PTS gör bedömningen att det väsentliga inom ramen för principen om universell utformning är att en organisation utgår från mångfalden av användningsbehov i organisationens processer. Det kan ske på många olika sätt, men handlar snarare om

---

<sup>13</sup> [Europaparlamentets och rådets direktiv \(EU\) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster](#), Bilaga 1, avsnitt IV a): förordning (2023:676) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet, 7 § p.1

att få in en mångfald av användningsbehov i designprocesser än att använda särskilda designprocesser.

Om begreppet universell utformning används som en omskrivning av tillgänglighet och användbarhet finns en risk att själva det processuella angreppssättet går förlorat. Angreppssättet universell utformning går ut på att i styrning, design och utveckling i varje organisations ordinarie utbud räkna in ett brett spektrum av användarnas behov, egenskaper och funktionsförmåga.

Angreppssättet universell utformning innebär därmed inte enbart att olika tillgänglighetsriktlinjer och lagkrav efterlevs, utan att organisationen säkerställer att dess utbud tillgodoser fler användarbehov och därmed ger fler och nöjdare användare.

## 2.4 Användarens tillgång

I mitten av modellens tre ben återfinns användarens tillgång, dvs. mätbara möjligheter att bli mer digitalt inkluderad genom att ha tillgång till det digitala utbudet.

Tillgång och tillträde är de ord som motsvarar engelskans ”access to”. Inom FN-systemet signalerar detta något som varje invånare har rätt till, t.ex. möjlighet att kommunicera och ta del av information.

För att säkerställa sådan tillgång har EU i linje med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning gradvis infört krav på tillgänglighet i lag. Tillgängligheten är alltså inte en rättighet i sig, eftersom den är en egenskap kopplat till något man använder. Det är när tillgänglighet möjliggör tillgång som rättigheter kan åtnjutas.

Samtidigt finns det användarbehov och krav på tillgänglighet och användbarhet som går utöver minimikrav enligt lag. Sådana krav kan tillkomma i designprocessen genom att ytterligare användarbehov har identifierats. De kan också återfinnas i standarder.

En tillämpning av angreppssättet universell utformning kan ha både minimikrav och andra ytterligare tillkommande krav som utgångspunkter tillsammans med andra aspekter som behövs för att utforma efter användarnas behov, egenskaper och funktionsförmåga.

### 2.4.1 Uppnådd tillgänglighet och användbarhet utöver minimikrav enligt lag

Digitala lösningar kan upplevas svåra och krångliga. De kan också ur ett tillitsperspektiv verka avskräckande t.ex. genom olika krav på identifikation. Sådana krav kan dessutom leda till svårare användning. Användbara tjänster underlättar och

kan öka motivationen att använda de digitala tjänsterna. Det kan mätas om tjänsterna för användaren är ändamålsenliga, effektiva och tillfredsställande. En sådan bedömning följer definitionen av användbarhet<sup>14</sup>. Om du lägger till att alla oavsett användarbehov, egenskaper och funktionsförmåga kan använda produkten eller tjänsten har du fått kärnan i definitionen av tillgänglighet<sup>15</sup>.

Tillgänglighet och användbarhet är i sina definitioner vida och breda och kan alltså omfatta vilken användare som helst. Definitionerna tillgänglighet och användbarhet kan dessutom användas i vilken situation som helst. Det handlar alltså inte bara om egenskaper eller funktioner, utan det handlar också om att värdera produkten eller tjänsten utifrån användningsområde och sammanhang.

Sådana tillgängliga och användbara tjänster menar vi bidrar till att höja motivationen för alla, oavsett om de är digitalt inkluderade eller exkluderade. De är samtidigt helt nödvändiga för att de som är digitalt exkluderade inte ska avskräckas från att vilja delta. För personer med funktionsnedsättning är tillgänglighet också avgörande för att tjänsterna inte ska vara funktionshindrande (se nedan avsnitt 2.7).

Tillgänglighetskrav enligt lag har tillkommit för att säkerställa minimikrav ur ett rättighetsperspektiv. Inom ramen för angreppssättet universell utformning är dessa minimikrav en utgångspunkt bland andra (se ovan). Givet de ovan nämnda definitionerna på tillgänglighet och användbarhet träffar minimikrav endast vissa situationer och målgrupper men inte alla.

Vid uppföljningen kan fler målgrupper och användningsbehov behöva täckas in. För att få en bild av det övergripande läget kommer det därför behövas kompletterande undersökningar av tillgänglighet och användbarhet för att beskriva sådant som behövs för digital inkludering utöver minimikrav i lag. Det kan gälla områden som omfattas av lag eller områden som inte gör det.

#### **2.4.2 Lagkrav och kompletterande undersökningar**

I uppföljningen utifrån PTS uppdrag att vara samlade, stödjande och pådrivande är det viktigt att i modellen skapa sig en bild av vilka effekter lagstiftningen får. EU-lagstiftningen på tillgänglighetsområdet har skärpts successivt under en tioårsperiod inom exempelvis upphandling, strukturfonder, upphovsrätt och webbtillgänglighet,

---

<sup>14</sup> I den europeiska standardiseringen definieras användbarhet: den utsträckning i vilken en produkt, ett system eller en tjänst kan användas av specificerade användare för att uppnå specificerade mål med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse i ett angivet användningssammanhang

<sup>15</sup> I den europeiska standardiseringen definieras tillgänglighet: utsträckning till vilken produkter, system, tjänster, miljöer och inrättningar kan användas av personer med bredast möjliga spektrum av användarbehov, egenskaper och förmågor för att uppnå identifierade mål i identifierade användningssammanhang

vilket märks inte minst inom digitaliseringsområdet. Detta skapar möjligheter från ett uppföljningsperspektiv att följa effekten av lagkrav.

Digg följer sedan några år efterlevnaden av den s.k. DOS-lagen<sup>16</sup>. Under 2025 kommer den s.k. Tillgänglighetslagen<sup>17</sup> att träda ikraft. PTS har till uppgift att stå för all marknadskontroll och att ha ett tillsynsansvar för tjänster inom elektronisk kommunikation, banker och e-handel. Ett samordningsansvar för övriga tillsynsmyndigheter<sup>18</sup> tillkommer.

PTS och Digg kommer genom tillsyner successivt att skaffa sig mer och mer kunskap om lagefterlevnad. Det kommer med tiden visa sig om det därutöver behövs kompletterande undersökningar för att utröna effekterna totalt sett.

Det är ett tänkbart scenario att de erfarenheter som myndigheterna erhåller genom tillsyner ger möjlighet att följa utvecklingen inte bara utifrån enstaka ärenden och tillsynsbeslut utan på en mer systematisk nivå. En analys av utvecklingen fungerar därmed som en del i uppföljning av de funktionshinderspolitiska målen.

För den systematiska uppföljningen av funktionshinderspolitiken kan PTS också ha nytta av uppgifter från tillsyn från övriga myndigheter som har ett utpekad ansvar enligt tillgänglighetslagstiftning.

### **2.4.3 Andra väsentliga uppgifter om tillgång**

Av intresse är ärenden om diskriminering både hos Diskrimineringsombudsmannen (DO) och i domstol som rör olika typer av digital diskriminering och funktionsnedsättning.

Inom området är andra uppgifter och statistik från Mediemyndigheten, Myndigheten för tillgängliga medier, Upphandlingsmyndigheten etcetera, av vikt att följa. Det kan handla om omfattning av tillgänglighetsfunktioner i olika medier, användning av tillgängliga böcker eller ställda tillgänglighetskrav i offentlig upphandling.

Även PTS olika inkluderande kommunikationstjänster<sup>19</sup> kan redovisas inom detta område, t.ex. omfattning och förändringar i användning. Det kan dessutom tillkomma tjänster inom andra områden och en utveckling av befintliga tjänster.

---

<sup>16</sup> Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service

<sup>17</sup> Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

<sup>18</sup> Förordning (2023:676) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

<sup>19</sup> Bildtelefoni.se, Textefoni.se, Teletal, Nummerupplysningstjänsten 118 400, Portofri befördran av blindskriftsförsändelser och Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd.

## 2.5 Individuella förutsättningar

Varje individ har olika förutsättningar att bli digitalt inkluderad. Inom området individuella förutsättningar är utgångspunkten ett samhällsperspektiv. På vilket sätt bidrar samhällets insatser till att stärka individens egenmakt och till att kompensera funktionsnedsättning? Det som skapas här har individen med sig ut i miljö och omgivning i det digitala landskapet. Med detta avses även hur det digitala integreras inom andra miljöer som byggnader, transporter och självbetjäningsautomater.

Det som bör följas är graden av uppkoppling, tillgång till utrustning, kompetens för att delta i det digitala landskapet. Även tillgång till hjälpmedel, både i form av hjälpmedel som är förskrivna och sådana som finns inbyggda i systemen, är viktigt att följa.

På individuell nivå kan det för alla digitalt exkluderade handla om prioritering ur ett socioekonomiskt perspektiv. Det kan också handla om språkbarriärer/utländsk bakgrund. Andra aspekter är tillit och motivation som kan brista om tjänster upplevs oanvändbara.

## 2.6 Strukturell diskriminering – digital exkludering

När inkluderingen ökar i samhället är konsekvensen att den strukturella digitala diskrimineringen minskar. Genom att systematiskt följa utvecklingen mot digital inkludering kommer kunskaperna öka och möjligheterna bli större att motverka negativa attityder och fördomar.

Mekanismerna för digital exkludering påminner om varandra oavsett om de har samband med individers olika behov, förutsättningar eller funktionsförmåga. Modellen kan tillämpas för alla individer, oavsett funktionsförmåga, till exempel berör tillgänglighet alla eftersom tillgänglighet ofta är pådrivande för användbarheten.

Tjänsterna blir mer ändamålsenliga, effektiva och tillfredsställande<sup>20</sup> om de också är tillgängliga. Detta tydliggörs särskilt genom exemplet kognitiv tillgänglighet där enkelhet och tydlighet är centralt. Detta understryker valet att ha digital inkludering som beskrivning av det funktionshinderspolitiska målet.

Strukturell diskriminering och digital exkludering ska alltså ses som breda begrepp som beskriver att det går att skapa möjligheter för de som är exkluderade att inkluderas i det digitala landskapet.

---

<sup>20</sup> De tre begreppen ändamålsenliga, effektiva och tillfredsställande är en del av användbarhetsdefinitionen inom standardisering.

Genom ett samlat grepp om både uppföljning av och insatser för digital inkludering kan även mål inom Agenda 2030, jämställdhetspolitiken och barnkonventionen beaktas.

## **2.7 Att förebygga funktionshinder och att kompensera för funktionsnedsättning**

Funktionshinder uppstår när individer hindras av något i miljö och omgivning. Funktionshinder skapas ofta av människor. De går följaktligen att ta eller bygga bort, vilket i särskilt hög grad gäller det digitala området. Inom området kan oftast utformning, kodning och andra digitala strukturer möjliggöra för alla att med olika behov, egenskaper och funktionsförmåga kunna och vilja interagera med det digitalt utformade gränssnittet.

Oavsett om det finns funktionshinder eller inte krävs det att individer rustas med rätt förutsättningar. Det behövs uppkoppling, utrustning, kompetens och tillgång till hjälpmedel samt stödjande strukturer. Exempel på stödjande strukturer kan vara hjälpmedelsverksamhet, kommunala mötesplatser, pensionärs- och funktionshindervalsföreningar som stöttar och motiverar. Individuella behov behöver ses ur ett samhällsperspektiv. Därför är det viktigt att öka kunskaperna om att det krävs åtgärder brett och att rätt insatser genomförs för att skapa bättre förutsättningar och egenmakt för att orientera sig i det digitala landskapet.

Uppföljningsmodellens tre delar med principen för universell utformning, användarens tillgång och individuella förutsättningar passar väl in de principiella utgångspunkterna för konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Det handlar dels om kopplingen till tillgänglighet och att förebygga funktionshinder, dels om att skapa förutsättningar för individen genom att kompensera funktionsnedsättning för att kunna inkluderas i det digitala landskapet.

Detta bör också ses som en tillämpning av Människorättsmodellen av funktionshinder och principen om jämlika rättigheter (se bilaga 1)

### 3. Övergripande statistik

I avsnittet redovisas de nationella statistikällor som PTS identifierat som viktiga för att kunna följa utvecklingen mot digital inkludering över tid. Det finns inga register över personer med funktionsnedsättning, vilket gör att du inte direkt kan undersöka gruppens digitala förutsättningar. Den nationella statistiken är därför ett viktigt verktyg.

En utmaning som PTS kan se med nuvarande statistikällor är att många av de grupper som är digitalt exkluderade inte representeras i urvalet. Det gör det svårt att kunna uttala sig om olika gruppers förutsättningar för digital inkludering och vilka utmaningarna är.

En annan utmaning är att statistikällorna inte belyser de specifika utmaningar som kan uppkomma i digital användning när en person har en funktionsnedsättning. För att fånga det krävs att frågorna ställs med förståelsen att användning påverkas utifrån graden av tillgänglighet och användbarhet. Detta är en viktig komponent i modellen vilken syftar till att beskriva förekomsten av funktionshinder, dvs. det som kan överbryggas med god tillgänglighet och användbarhet.

Samtidigt behövs data på individnivå för att förstå vilka förutsättningar som finns för individer att vara digitalt inkluderade.

Ytterligare en utmaning är behovet av samsyn rörande vad digital inkludering innefattar, vilka som berörs och vilken data som behövs för att kunna följa utvecklingen över tid. För att modellen i fråga om statistik ska fungera som analysverktyg och kunna leda till ändamålsenliga insatser krävs samverkan kring förståelse för digital inkludering och datainsamling med berörda aktörer. Dessutom krävs kompletterande undersökningar för att nyansera bilden av hinder för digital inkludering. Se vidare analys under 5.3 av statistik och data.

#### 3.1 Nuläge och nationell statistik om digital inkludering

I avsnittet redovisas övergripande statistik från SCB och Internetstiftelsen med relevans för modellens tre områden och som kan bidra till uppföljningen av digital inkludering. Denna statistik kompletteras och speglas av en undersökning i Rivkraft och från "Svenskarna med funktionsnedsättning och internet" (SMFOI). Rivkraft och SMFOI fokuserar på de med funktionsnedsättning som inte fullt ut finns representerade i den övergripande statistiken. Frågorna är också utformade för att

kunna spegla utmaningarna i användningen av det digitala utbudet också för att fånga funktionshinder, dvs. det som kan överbryggas med god tillgänglighet och användbarhet.

Det framgår av statistiken att många fortfarande är exkluderade från det digitala landskapet. Här behövs ytterligare data och analyser för att komplettera och fördjupa bilden för att kunna ta fram indikatorer och föreslå rätt insatser. I det följande har fokus legat på personer med funktionsnedsättning. I framtiden har vi för avsikt att även fördjupa oss i ålder och utlandsfödda etcetera.

### **3.1.1 Befolkningens IT-användning**

Undersökningen Befolkningens IT-användning (BITA)<sup>21</sup> syftar till att mäta och beskriva hur olika grupper i befolkningen 16–85 år i Sverige använder internet och teknisk utrustning. Detta görs genom en årlig urvalsundersökning riktad till befolkningen i Sverige (12 000 personer). Den redovisade statistiken används till att jämföra digitaliseringen under ett aktuellt år mellan grupper (t.ex. män och kvinnor) men också för tidsserier över digitaliseringens förändring.

I BITA återfinns ett flertal frågor med direkt bäring på digital inkludering. Dessa erbjuder en möjlighet att kunna fördjupa förståelsen för tillgång och användning av olika tjänster på internet.

#### *3.1.1.1 Tillgång till internet och användning*

I undersökningen ställs bland annat frågor som kartlägger tillgången till internet, frekvens i användandet, vilken utrustning som använts samt vilka aktiviteter som genomförts (inklusive användningen av mobila applikationer).

#### *3.1.1.2 Användning av myndigheter och offentliga aktörers webbplatser och mobila applikationer*

Flertalet frågor ställs om kontakten med myndigheter och offentlig sektor via webbplats och mobila applikationer. Till exempel svarar individen på om denne har införskaffat eller mottagit information, bokad möten, mottagit myndighetspost, ansökt om dokument eller intyg eller andra förmåner via webbplats eller applikation. En följdfråga ställs till de respondenter som angett att de inte ansökt om dokument eller gjort andra förfrågningar via webbplats eller mobil applikation under de senaste 12 månaderna. Här ges ett antal svarsalternativ. Respondenten har möjlighet att markera flera svar, däribland om det varit för komplicerat/vet inte hur man gör, avsaknad av elektronisk legitimering eller om man fått hjälp i förfarandet.

---

<sup>21</sup> [Befolkningens IT-användning \(scb.se\)](https://www.scb.se/om-scb/om-undersokningar/befolkningens-it-anvandning)



I undersökningen ställs även mer specifika frågor om E-deklaration och användning av elektronisk legitimation (eID). När det kommer till e-legitimation ställs fördjupande frågor rörande frekvens i användning, vilka tjänster som använts, men även en fråga om varför man inte har använt e-legitimation.

#### 3.1.1.3 Internethandel/e-handel

En annan del i undersökningen kartlägger internethandel/e-handel. I denna del kartläggs exempelvis frekvens i inköp och vilken typ av varor och tjänster som köpts. I relation till detta ställs en fråga om respondenten har upplevt något problem de senaste 3 månaderna. I frågan listas ett antal problem exempelvis om webbplatsen var svår att använda eller om det fanns svårigheter att hitta information och garantier och andra konsumenträttigheter på webbplatsen eller applikationen.

#### 3.1.1.4 Slutsats

I undersökningen BITA återfinns ett antal frågor med relevans för att kunna fördjupa förståelsen för olika individers förutsättningar gällande tillgång och användningen av internet. De skulle således kunna fungera som ett underlag i uppföljningen av digital inkludering.

Funktionsnedsättning saknas dock som en bakgrundsvariabel i undersökningen. Det innebär att det vare sig går att få ut specifika data rörande gruppen personer med funktionsnedsättning eller att kartlägga skillnader i jämförelse med den övriga befolkningen.

En annat utvecklingsområde är enkätens frågebatteri. I undersökningen ställs ett antal följdfrågor gällande om personen har stött på problem när hen har använt tjänsten eller genomfört sitt ärende. I de flesta fall, utom när det kommer till ansökan om dokument, saknas svarsalternativ gällande tillgänglighet och användbarhet. Det som skulle komma ut skulle snarare vara fakta om funktionshinder (se ovan 2.6).

### 3.1.2 Undersökningen om levnadsförhållanden

Undersökningar av levnadsförhållanden (ULF)<sup>22</sup> är en undersökning som görs av Statistiska centralbyrån varje år. Syftet med undersökningen är att ge en bild av den svenska befolkningens levnadsförhållanden. Undersökningen görs på beslut av riksdagen och är en del av Sveriges officiella statistik.

Sedan 2022 har SCB infört en kombinerad insamling i ULF, vilket innebär att personerna får välja om de ska svara via telefonintervju eller via webbenkät. Ungefär

---

<sup>22</sup> [Undersökningarna av levnadsförhållanden \(ULF\) \(scb.se\)](https://www.scb.se/undersokningarna-av-levnadsforhallanden-ulf)

20 000 personer 16–85 år ingår i undersökningens urval varje år. Urvalet dras från befolkningsregistret med hjälp av slumpen.

I SCB:s undersökning om levnadsförhållanden ställs ett antal frågor med direkt relevans för individens förutsättningar till digital inkludering. Frågorna avser tillgång samt ekonomiska förutsättningar till internet och dator i bostaden. Siffrorna redovisas utifrån definition 1 (WG), som är en metod för att kunna identifiera personer med funktionsnedsättning i generella undersökningar.<sup>23</sup>

### 3.1.2.1 Tillgång till internet

Av de respondenter som angett att de har en funktionsnedsättning uppger 87,5 procent i åldern 16+ år att de har tillgång till internet i bostaden i jämförelse med 97,2 procent i övriga befolkningen.

Respondenter i ålderskategorin 65+ år är de som i lägst grad uppger att de har tillgång till internet i bostaden, 76,8 procent för dem med funktionsnedsättning och 92,2 för dem utan funktionsnedsättning. Det är även i denna ålderskategori som skillnaderna är som störst mellan dem med och utan funktionsnedsättning.

Av de respondenter med funktionsnedsättning som uppgett att de inte har internet i bostaden är det 1,6 procent som uppger att de inte har råd med internet i bostaden. Andelen för den övriga befolkningen är 0,4 procent. I ålderskategorin 25–65 år är andelen för personer med funktionsnedsättning som uppger att de inte har råd med internet i bostaden 2,2 procent och andelen för den övriga befolkningen är fortsatt 0,4 procent.

Statistiken visar inte på några större könsskillnader mellan män och kvinnor med funktionsnedsättning i tillgången till internet i bostaden, förutom i ålderskategorin 65+. I denna ålderskategori uppger 71 procent av kvinnorna att de har tillgång till internet i bostaden till skillnad mot 85,3 procent bland männen. När det kommer till att ha råd med internet i bostaden framkommer inga sådana skillnader.

---

<sup>23</sup> Gruppen personer med funktionsnedsättning är de personer som svarat ”stora svårigheter” eller ”kan inte alls” på minst en av frågorna i WG:s Short set. Följande frågor ingår: 1. Har du svårt att se, även om du använder glasögon eller linser? 2. Har du svårt att höra, även om du använder hörapparat? 3. Har du svårt att gå i trappor? 4. Har du svårt att komma ihåg eller att koncentrera dig? Räkna inte med tillfälliga svårigheter du har på grund av t.ex. stress. 5. Har du svårt att ta hand om dig, t.ex. att tvätta eller klä dig? 6. Har du svårt att kommunicera, t.ex. med att förstå andra eller att själv bli förstådd? Om annat födelseland än Sverige: Frågan avser inte svårigheter att kommunicera på grund av att du eventuellt har ett annat modersmål än svenska.

### 3.1.2.2 Tillgång till dator

Av de respondenter som angett att de har en funktionsnedsättning uppger 78,4 procent i åldern 16+ år att de har tillgång till dator i jämförelse med 92,7 procent för den övriga befolkningen. I åldersspannet 25–64 år är det 86,4 procent i jämförelse med 94,3 procent för den övriga befolkningen. De största skillnaderna återfinns i ålderskategorin 65 + år där 66,1 procent uppger att de har tillgång till dator att jämföra med 86,8 procent i den övriga befolkningen.

Av de respondenter med funktionsnedsättning som angett att de inte har tillgång till dator i bostaden är det 3,3 procent i åldern 16+ som uppger att detta beror på att de inte har råd. I den övriga befolkningen är andelen 1,5 procent. Skillnaderna är dock inte statistiskt säkerställda.

I ålderskategorin 25–65 år är andelen för personer med funktionsnedsättning som uppger att de inte har råd med dator 5,7 procent i jämförelse med 1,7 procent för övriga befolkningen.

### 3.1.2.3 Slutsats

Undersökningen ULF visar att det finns skillnader i tillgång till internet och dator mellan personer med och utan funktionsnedsättning. Skillnaden i tillgång är som mest markant i de äldre ålderskategorierna. Personer med funktionsnedsättning anger i högre grad att socioekonomiska faktorer påverkar tillgången.

Uppgifterna i undersökningen är stabila och går att följa över tid och kan kopplas till modellen som indikatorer. Det är dock få variabler i ULF gällande digitalisering jämfört med BITA.

## 3.1.3 Svenskarna och internet

”Svenskarna och internet”<sup>24</sup> är en årlig undersökning om svenska folkets internetvanor och hur användningen av internet och digitaliseringen av samhället utvecklas. Undersökningen genomförs årligen av Internetstiftelsen.

### 3.1.3.1 Resultat

Undersökningen visar att antalet internetanvändare har ökat från föregående år, från 94,4 procent till 95,62 procent. Av förklarliga skäl är skillnaderna små från år till år. Även andelen som använder internet dagligen har ökat och 91 procent anger i årets rapport att de använder internet dagligen. Majoriteten av icke-användarna är födda på 20-, 30- eller 40-talet, ca 20 procent av dessa är också så kallade

---

<sup>24</sup> [Svenskarna och internet 2023 En årlig studie av svenska folkets internetvanor \(Internetstiftelsen.se\)](https://www.internetstiftelsen.se)

sällananvändare. Åldersskillnader återfinns även i användandet av e-tjänster så som Digital brevlåda, E-vårdtjänster och E-legitimation.

### 3.1.3.2 Orsaker till att inte använda

De orsaker som ges till icke- eller sällananvändning är framförallt ointresse, stöd av anhöriga/vårdpersonal, sjukdom- eller fysiska hinder, förändrad livssituation och ekonomi. Sjukdom och fysiska hinder lyfts som den främsta orsaken till att inte använda internet dagligen, men också till att sluta använda internet helt.

### 3.1.3.3 Äldre, utlandsfödda och personer med funktionsnedsättning

I årets rapport har det digitala utanförskapet fått ett betydligt större fokus i jämförelse med tidigare år. I rapporten lyfts tre grupper fram som i högre grad befinner sig i digitalt utanförskap än andra. Dessa är äldre, utlandsfödda och personer med funktionsnedsättning. Grupperna lyfter liknande utmaningar såsom språkliga barriärer, svåra och krångliga gränssnitt, komplexa system och processer, bristande användbarhet och otillräckligt stöd i användandet.

### 3.1.3.4 Slutsats

I rapporten är man noga med att lyfta fram att det finns fortsatta problem med representativiteten i undersökningen. Den fångar exempelvis inte upp icke-svensktalande internetanvändare, personer som lider av demens eller har läs- eller talsvårigheter. Den är inte heller uppdelad utifrån från typ av funktionsnedsättning.

## 3.1.4 Undersökningspanelen Rivkraft

PTS och Digg har gemensamt ställt frågor i Myndigheten för delaktighets undersökningspanel Rivkraft.<sup>25</sup> Det är en panel med ca 3200 respondenter med funktionsnedsättning. Panelen är inte representativ utifrån ålder m.m. men undersökningar från panelen kan användas för att följa utvecklingen på området digital inkludering.

I denna webbenkät besvarade 1 789 respondenter med olika typer av funktionsnedsättning frågor om myndighetskontakter och hur det fungerar att göra ärenden på myndigheters webbplatser eller via mobila applikationer. Syftet är att få en övergripande bild av hur respondenternas ges tillgång till myndigheternas tjänster.

Panelen har bland annat fått frågor om de har använt sig av PTS samtalsförmedlande tjänster vid kontakten, om de använder sig av inbyggd tillgänglighetsfunktionalitet på

---

<sup>25</sup> [Undersökningspanelen Rivkraft \(mfd.se\)](https://mfd.se/undersokningspanelen-rivkraft)

webbplatserna eller om de använder egna hjälpmedel när de besöker webbplatser eller använder mobila applikationer.

#### 3.1.4.1 Resultat

Resultaten visar exempelvis att 29% av respondenterna kontaktar myndigheter via myndighetens webbplats och att 39% föredrar att ta kontakt via telefon. Det är en större andel som tycker det är lätt att kontakta myndigheter än de som tycker det är svårt.

Sammanfattningsvis är områden där flest respondenter upplever brister och hinder:

- Att navigera på webbplatserna
- Att söka information
- Att förstå information
- Att följa instruktionerna i en e-tjänst.

#### 3.1.4.2 Slutsats

En del av bristerna skulle kunna undanröjas genom att följa tekniska standarder för tillgänglighet. De problem som följer av responderas svar kan inte bara åtgärdas genom införande av tekniska minimikrav. De beror också på s.k. kognitiv tillgänglighet och bristande användbarhet generellt, det vill säga att användarna upplever att besöket eller ärendet på webbplatsen eller i applikationen brister i ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse.

### 3.1.5 Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2021 (SMFOI)

PTS har beställt datasammanställningar från undersökningen ”Svenskarna med funktionsnedsättning och internet”, SMFOI för 2021.<sup>26</sup> Denna data är ett nödvändigt komplement till den nationella statistiken för att kunna analysera utvecklingen av digital inkludering.

#### 3.1.5.1 Om undersökningen

Rapporten redovisar hur personer med funktionsnedsättning använder vanligt förekommande tjänster på internet. För att spegla mångfalden av behov och förutsättningar hos gruppen är respondenterna indelade in i 10 huvudkategorier, utifrån typ av funktionsnedsättning. Resultatet redovisas per kategori och i jämförelse med tre kontrollgrupper<sup>27</sup>. På så sätt kan eventuella skillnader i användningsmönster,

<sup>26</sup> Begripsam AB i samarbete med Centrum för Klinisk Forskning (CKF) Dalarna på uppdrag av Post- och telestyrelsen 2023. Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2021. Dnr 23–28101

<sup>27</sup> Kontrollgrupp 1 innefattar personer utan funktionsnedsättning och kontrollgrupp 2; PRO-medlemmar utan funktionsnedsättning och kontrollgrupp 3 PRO-medlemmar med funktionsnedsättning.

upplevda svårigheter i användandet och grad av inkludering i det digitala samhället synliggörs.

Rapporten är ännu inte helt färdigställd och ett analysarbete kvarstår för PTS under 2024. Baserat på det preliminära underlaget går det ändå att göra intressanta reflektioner.

### 3.1.5.2 Resultat från undersökningen

Resultatet bekräftar att de digitala klyftor som identifierades i undersökningarna 2017 och 2019 kvarstår. Personer med funktionsnedsättning anser sig mindre delaktiga i samhället. De tycker att det är svårare att använda internet och använder följaktligen internet i mindre utsträckning än kontrollgrupperna utan funktionsnedsättning.

Ett annat resultat är att personer med funktionsnedsättning i något lägre grad än andra använder internet för nöje och underhållning, såsom sociala medier och mediekonsumtion. Skillnaderna är däremot desto påtagligare när det gäller användning av mer komplexa digitala tjänster t.ex. offentliga e-tjänster, banker och e-handel.

Av resultatet framgår också att svårigheterna i användandet skiftar mellan de olika funktionshindersgrupperna. Störst utmaningar möter de som är blinda och de som har en intellektuell funktionsnedsättning. Andra användare som möter svårigheter är de som har svårt att läsa, skriva, räkna och kommunicera.

Ytterligare en reflektion som PTS gör utifrån sammanställningen är att DOS-lagen<sup>28</sup> inte möter flera av de undersökta gruppernas hela behov för att kunna använda webbsidor och digitala tjänster på ett effektivt sätt. Det gäller till exempel behovet av enkelhet och begriplighet, bättre design och utformning samt ett begripligt språk.

### 3.1.5.3 Slutsats

Sammanfattningsvis visar resultatet att webbsidor och digitala tjänster inte verkar vara utformade med alla användares behov och förutsättningar i åtanke. Rådande tillgänghetslagstiftning räcker heller inte till för att garantera alla jämlik internetanvändning. För vissa blir konsekvenserna av detta digital exkludering. PTS bedömer att aktörerna behöver tillämpa principen om universell utformning vid utformningen av tjänsterna så att de möter användarnas skilda förutsättningar och förmågor.

---

<sup>28</sup> Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service

## 4. PTS undersökningar

De nationella statistikkällorna, Rivkraft och SMFOI ger data till en bedömning av i vilken grad olika grupper är digitalt inkluderande. PTS egna undersökningar fördjupar bilden utifrån modellens tre områden: principen om universell utformning, användarens tillgång och individens förutsättningar. Detta är den första rapporten i en serie mot 2031. Under perioden kommer återkommande undersökningar ge möjlighet att bedöma utvecklingen.

### 4.1 Undersökningar om principen om universell utformning

I avsnittet redovisas undersökningar som PTS genomfört inom modellens område ”principen om universell utformning”. Det är kvalitativa undersökningar om hur angreppssättet universell utformning används av konsulter inom området för informations- och kommunikationsteknik (IKT) och detsamma inom utbildning.

#### 4.1.1 Kunskapsläge universell utformning bland konsulter inom digitaliseringsområdet

PTS genomförde 2022 en kvalitativ undersökning om kunskapsläget rörande angreppssättet universell utformning bland konsulter som arbetar inom digitaliseringsområdet samt deras egna bild av hur angreppssättet tillämpas i praktiken.<sup>29</sup>

Undersökningen genomfördes genom intervjuer med personer som arbetar med design och utveckling av digitala gränssnitt, t.ex. UX Lead, Head of Design, UX-designers, projektägare och Lead UX Researcher. Totalt intervjuades tio personer på åtta olika företag. Såväl mindre som stora IKT-konsultbolag ingick i undersökningen.

Avsikten är att upprepa undersökningen under uppföljningsperioden av de funktionshinderspolitiska målen inom digitaliseringsområdet.

##### 4.1.1.1 Resultat

Resultatet visar att tillgänglighet har fått alltmer fokus hos konsultbolagen och att begreppen tillgänglighet och universell utformning är välkända.

---

<sup>29</sup> Post- och telestyrelsen 2022. Rapport – Universell utformning inom utbildning och konsultverksamhet inom IKT. Dnr 23-556

Konsultbolagen utvecklar sin kompetens genom internutbildning och interna nätverk för erfarenhetsutbyte. Ofta har konsultföretagen en eller ett par konsulter som har expertkompetens i tillgänglighet, vilka i sin tur stöttar övriga konsulter. Om konsultbolagen saknar egen tillgänglighetskompetens, eller om en specifik tillgänglighetsfråga behöver lösas anlitas extern kompetens.

En allmän uppfattning bland konsulterna är att tillgänglighetskompetens har blivit mer och mer eftertraktad, men trots en större efterfrågan saknar nyexaminerade konsulter i regel kompetens om tillgänglighet och universell utformning.

Konsulterna är involverade och intresserade av universell utformning på en operativ nivå. Det är dock deras uppdragsgivare som sätter ramar för hur tillämpningen sker i uppdragen.

Medvetenhet och kompetensen hos kunderna varierar. Offentliga aktörer uppges ha hyfsad kunskap om tillgänglighetskrav som gäller webb eftersom det finns lagkrav. Privata aktörer uppges inte alls vara "med på banan" vad gäller tillgänglighetskrav. Tillgänglighet ses som en resursfråga genom att insatser ställs mot andra insatser t.ex. informationssäkerhet och integritet (GDPR), som bedöms vara viktigare och därför behöver prioriteras.

Generellt sett genomför konsultföretagen få användartester i sina uppdrag. Genomförs användartester blir det i regel på de stora kundgrupperna – inte med personer med funktionsnedsättning. De intervjuade konsulterna tycker sig dock se en utveckling mot att organisationerna mer och mer samlar in "användarinsikter" på andra sätt, t ex genom "deskresearch", intervjuer med olika målgrupper, genom mätningar på webbplatser och i vissa fall från kundsupport.

#### 4.1.1.2 *Slutsats*

En slutsats från undersökningen är att det trots konsultbolagens medvetenhet och kunskap är kundernas kunskapsläge som styr i vilken grad konsulterna faktisk kan arbeta med tillgänglighet och universell utformning i genomförandet av uppdragen. Gemensamt för aktörer både i offentlig och privat sektor, utifrån den bild som konsulterna ger i undersökningen, är att kunskapen och medvetenheten om universell utformning är låg.



#### 4.1.2 Kunskapsläge universell utformning inom utbildningssektorn

PTS genomförde år 2022 en undersökning om utbildningssektorns kunskap om, och tillämpning av, universell utformning.<sup>30</sup> Syftet var att bilda sig en uppfattning om synen på universell utformning och genomslaget i kursutbudet inom IKT.

Undersökningen handlade också om vad som påverkar IKT-utbildare att erbjuda utbildning inom universell utformning. Totalt ingick sex olika utbildningsorganisationer som erbjuder kurser inom informations- och kommunikationsteknik, (här kallade IKT-utbildare).

Undersökningen baserar sig på intervjuer med lektorer, docenter, adjunkter och programansvariga. Avsikten är att upprepa undersökningen under uppföljningsperioden av de funktionshinderspolitiska målen inom digitaliseringsområdet.

##### 4.1.2.1 Resultat

Av de sex intervjuade IKT-utbildarna var det endast en som genomgående i utbildningen lärde ut universell utformning, dvs. att tillgänglighet och användbarhet återkom som ett verktyg för att åstadkomma funktionell och socialt hållbar design, oavsett vilka användarna är.

Bland de övriga fem varierade synsättet och tillämpningen av begreppet universell utformning i undervisningen. Hos de praktiskt inriktade IKT-utbildarna genomsyrar användarcentrerad design hela utbildningen men tillgänglighetsperspektivet berörs endast ytligt. I tillämpningen likställs användarcentrerad design med universell utformning och inkluderar endast tillgänglighet när personer med funktionsnedsättning är en utpekad målgrupp av beställaren.

Övriga undersökta IKT-utbildare har en förförståelse för begreppen tillgänglighet och användbarhet, men de betraktas däremot som åtskilda inriktningar i undervisningen. Det vill säga att man särskiljer kunskap om tillgänglighet enligt tekniska standarder från den generella IKT utbildningen. Detta visar sig genom att man anordnar separata kurser som avser ”tillgänglig design”.

Användartester som metodik lärs ut men tillämpas inte i praktiken under utbildningarna. Samtliga utbildare menar att det är svårt att hinna med användartester under utbildningen, särskilt vad gäller användartester med personer med funktionsnedsättning. Här råder dessutom en osäkerhet i hur man ska hitta och bemöta dessa användare vilket blir ytterligare ett hinder. Gemensamt för alla sex

---

<sup>30</sup> Post- och telestyrelsen 2022. Rapport – IKT-utbildares tillämpning av Universell utformning i utbildningen. Dnr 23–556

utbildningsorganisationerna är att kurserna sällan omfattar fördjupad kunskap om standarder och användartester. Utbildarna erbjuder endast en begränsad utbildning i tillgänglighetsstandarder (ex EN 301 549, WCAG) och praktisk användarcentrerad utveckling.

#### 4.1.2.2 *Slutsats*

Resultatet visar att det som lärs ut inte ger den kompetens som PTS bedömer behövs för att fullt ut kunna arbeta med tillgängliga och användbara digitala lösningar. Principen om universell utformning har inte heller nått en generell förankring.

PTS bedömer mot bakgrund av skärpt lagstiftning på området att kompetensförsörjningen inte motsvarar kommande behov och efterfrågan på marknaden.

## 4.2 Undersökningar om användarens tillgång

I avsnittet redovisas undersökningar som PTS genomfört inom modellens område ”Användarens tillgång”. Det är bedömningar av tillgänglighet enligt standard och användarupplevelser av tillgänglighet.

### 4.2.1 Videokommunikationsverktyg och digitala textprogram

PTS har under 2023 låtit undersöka tillgänglighet och användbarhet i sex olika videokommunikationsverktyg och digitala textprogram (Messenger, Google Meet, Zoom, WhatsApp, Teams och Facetime).<sup>31</sup>

Undersökningen omfattar två delar; en tillgänglighetsgranskning och en användarundersökning. I den första delen undersöks i vilken grad som videokommunikationsverktyg och digitala textprogram följer den internationella standarden för tillgänglighet, WCAG 2.1. I den andra delen har personer med funktionsnedsättning identifierat olika hinder och brister som de stött på när de testat att använda kommunikationsprogram.

#### 4.2.1.1 *Resultat*

Undersökningen visar att brister i tillgänglighet finns hos samtliga granskade kommunikationstjänster. Endast en av sex kommunikationstjänster har, ett enligt det undersökande företaget, rimligt antal avvikelser enligt WCAG 2.1. Övriga fem tjänster uppfyller inte standardens krav och är därmed svåra eller omöjliga att använda för personer med funktionsnedsättning.

---

<sup>31</sup> ETU på uppdrag av Post- och telestyrelsen 2023. Videokommunikationsverktyg och digitala textprogram. Dnr 23-4955

I användarundersökningen bekräftade deltagarna många av de brister som framkommit i tillgänglighetsgranskningen t.ex. otydliga och inkonsekvent använda symboler och problem att använda skärmläsare. Dessutom identifierades ytterligare behov som inte omfattas av riktlinjerna men som skulle öka både tillgängligheten och användbarheten. Såsom att enklare kunna ansluta till tjänsten, inte behöva skriva in mötes-ID och lösenord eller ladda ner programvara. Det framkom även ett behov att kunna göra egna inställningar. Det gäller framförallt menyer som måste kunna ställas in för att visas hela tiden annars uppstår problem för vissa användare att kunna använda och navigera i tjänsten. Liknande behov framkommer vad gäller chatt-funktionen som även den behöver vara synlig och lätt att hitta.

#### 4.2.1.2 Slutsats

Videokommunikationsverktyg och digitala textprogram är inte fullt ut tillgängliga och användbara för personer med funktionsnedsättning. En annan viktig slutsats är att användningstester är ett viktigt komplement till granskning enligt tillgänglighetsstandarder. Genom användningstesterna ges en vidare förståelse av befintliga brister i både tillgänglighet och användbarhet men också vilka utmaningar det breda spektrumet av användare har, något som inte kan fångas upp genom enbart en tillgänglighetsgranskning enligt WCAG 2.1.

### 4.2.2 15 aktörers webbar och appar

PTS har under 2023 låtit undersöka tillgängligheten enligt standarden EN 301 549 för 15 aktörer inom ”konsumentintensiva” branscher i privat sektor.<sup>32</sup> Avsikten med undersökningen är att få en nulägesbild av hur tillgängliga privata aktörers webbplatser, mobila applikationer och dokument är. Avsikten är att upprepa undersökningen med andra aktörer under 2024 och eventuellt även 2026.

Utifrån undersökningarna avser PTS att jämföra graden av tillgänglighet under mätperioden och därigenom få en indikation på hur tillgängligheten utvecklas. Detta indikerar i vilken grad personer med funktionsnedsättning har tillgång till tjänsterna på jämlika villkor.

Eftersom den första undersökningen endast innehåller en aktör per bransch och kategori går det inte att generellt uttala sig om den digitala tillgängligheten branschvis. Det går inte heller att på ett rättvist sätt jämföra branscher med varandra.

---

<sup>32</sup> ETU på uppdrag av Post- och telestyrelsen 2023. Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser. Dnr 23–516

#### 4.2.2.1 Resultat

Resultatet för 14 av 15 undersökta aktörer innebär att deras webbsidor är mycket svåra eller omöjliga att använda för personer med funktionsnedsättning. Samma resultat gäller om man mäter antal funna tillgänglighetsbrister per sida hos aktörernas mobila applikationer och dokument. Webbplatserna innehåller generellt fler brister än de mobila applikationerna och dokumenten.

#### 4.2.2.2 Slutsats

Undersökningen ger en tydlig indikation på att privat sektor behöver utveckla sitt tillgänglighetsarbete för att alla kunder oavsett funktionsförmåga ska kunna använda deras tjänster.

PTS har därför en viktig uppgift att informera om lagkraven och arbeta med regelefterlevnad. PTS har också en viktig uppgift att främja aktörers arbete med tillgänglighet och användbarhet.

### 4.2.3 Uppgifter från andra myndigheter

I den slutliga designen av modellen har inte andra myndigheters uppgifter fogats in eller analyserats utifrån modellen. Under 2024 planerar PTS att påbörja en inventering av vilka andra myndigheter som har data eller kan tänka sig att samla in data för att bistå i den fortsatta uppföljningen.

## 4.3 Individens förutsättningar

I avsnittet redovisas undersökningar som PTS genomfört inom modellens område "individens förutsättningar". Här redovisas en analys från PTS om bredband och en datasammanställning från SMFOI om digitala hjälpmedel.

### 4.3.1 PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning 2022

Grunden för digital inkludering ligger i möjligheten att koppla upp sig. Av PTS undersökning av bredband framgår att digitala tjänsters funktionella upplevelse påverkas av vilken uppkoppling som användaren har tillgång till i närområdet, användarens kunskap, förmåga och marknadsmässiga möjlighet att tillförskaffa sig en uppkoppling med tillräcklig kapacitet.

90% av hushållen i Sverige hade tillgång till bredband motsvarande 100 Mbit/s eller mer 1 okt 2022, men bara 68% av hushållen utanför tätort och småort.

Kvarvarande hushåll har nästan uteslutande tillgång till bredband via mobilnätet eller annan radiobaserad infrastruktur, där kapaciteten är begränsad av accessteknikens

utformning, antalet användare samt de fysiska hinder som finns i den närliggande omgivningen.<sup>33</sup>

Kortfattat betyder det att användarupplevelsen för de digitala tjänsterna kan påverkas negativt i olika grad, i synnerhet för avancerade digitala tjänster. Upplevelsen kommer också att variera för den enskilde användaren, beroende på var denne befinner sig (inomhus, utomhus, i ett fordon), eller när på dygnet som de digitala tjänsterna brukas.

Ett fåtal har fortfarande tillgång till bredband via kopparnätet, men då detta planeras att avvecklas inom kort kommer även dessa användare att behöva ersättningslösningar, vilket medför nya kostnader, eller begränsningar för den enskilde.

I det fortsatta uppföljningsarbetet är det viktigt att analysera vilka individer som riskerar att inte kunna erhålla den uppkoppling man behöver.

#### **4.3.2 SMFOI – digitala hjälpmedel**

PTS har beställt en datasammanställning om hjälpmedel från forskningen om Svenskarna med funktionsnedsättning och internet (SMFOI).<sup>34</sup> Sammanställningen redovisar hur personer med funktionsnedsättning använder digitala hjälpmedel i smarta telefoner, surfplattor och datorer från 2017 t.o.m. 2021.

##### *4.3.2.1 Om undersökningen*

Undersökningen har aggregerat respondenterna i 10 huvudkategorier av grupper med funktionsnedsättning, diagnoser och svårigheter som är relevanta för hur väl det går att använda internet. Data har också samlats in för en kontrollgrupp med personer utan funktionsnedsättning. På så vis går det att jämföra de olika gruppernas tillgång till smarta telefoner, datorer och surfplattor jämfört med kontrollgruppen vilket kan indikera om det finns digitala klyftor i samhället och om dessa minskar eller ökar över tid.

Nedbrytningen på olika undergrupper av funktionsnedsättningar gör det också möjligt att förstå om det finns grupper där de digitala klyftorna är särskilt stora. För varje av de 10 huvudgrupperna finns intressanta och viktiga data om tillgången till digital utrustning, vilka hjälpmedel som används och behov av kunskap och stöd i användning.

---

<sup>33</sup> Post- och telestyrelsen 2022. Mobiltäcknings- och bredbandskartläggning. PTS-ER-2023:13

<sup>34</sup> Begripsam AB i samarbete med Centrum för Klinisk Forskning (CKF) Dalarna på uppdrag av Post- och telestyrelsen 2023. Personer med funktionsnedsättning och användning av digitala hjälpmedel: smarta telefoner, datorer och surfplattor 2017–2021. Dnr 23–28101

#### 4.3.2.2 Tillgång till utrustning

Resultatet visar att tillgången till en smart telefon är lägre i alla grupper med funktionsnedsättning jämfört med kontrollgruppen utan funktionsnedsättning. Skillnaderna i tillgång till smarta telefoner tycks dock minska över jämförelseperioden men fortfarande är tillgången ojämlig.

För personer med intellektuell funktionsnedsättning, personer med neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar och personer som har svårt att läsa, skriva räkna och kommunicera är tillgången till smart telefon lägst.

När det gäller tillgång till surfplattor och datorer är resultaten inte lika entydiga. Kontrollgruppen har fortfarande något högre tillgång till datorer än respondenterna med funktionsnedsättning generellt sett, men med undantag för grupperna blinda och dövblinda personer. För surfplattor är det tvärtom. Där har flera grupper med funktionsnedsättning en högre tillgång än kontrollgruppen.

Resultaten visar alltså att tillgången till utrustning i viss mån skiljer sig åt mellan personer med och utan funktionsnedsättning men också sinsemellan de olika funktionshindergrupperna. Sannolikt är orsaken till skillnaderna en kombination av faktorer, såsom användarnas funktionsförmåga, ekonomi, grad av digital kompetens, tillgång till hjälpmedel och stöd i användning för att nämna några. PTS slutsats är att samspelet mellan dessa faktorer har stor betydelse för användarnas möjligheter att vara digitalt inkluderade och därför måste undersökas vidare i uppföljningsarbetet.

#### 4.3.2.3 Gränserna mellan förskrivna hjälpmedel och konsumentprodukter suddas ut

Undersökningen visar en förändring av användarnas syn på hjälpmedel. Samhällets definitioner av vad som är ett hjälpmedel växte fram under en tid då sådana var tydligt urskiljbara som separata produkter eller tjänster som tydligt inriktades på att kompensera en eller flera funktionsnedsättningar. Hjälpmedlen kunde då provas ut och förskrivas ur ett i förväg identifierat sortiment.

Rapporten visar i stället att många ser sin smarta telefon som ett hjälpmedel i sig – de allra flesta smarta telefoner har idag väl fungerande hjälpmedelsfunktioner inbyggda i operativsystemet. I många fall följer också en uppsättning mobila applikationer med i operativsystemet. Det gör att användare kan anpassa och aktivera olika typer av stödfunktioner. Detsamma gäller för många webbläsare. Viktigt att notera är dock att tillgången till de smarta telefonerna är lägre bland personer med funktionsnedsättning jämfört med andra.

Det är mycket positivt för möjligheterna till digital inkludering att leverantörerna av de digitala lösningarna ser behoven och förstår betydelsen av att bygga in tillgänglighetslösningar redan från början och att detta även ger användbarhet för fler.

Samtidigt har samhällsutvecklingen inte följt med, vilket kan bidra till fortsatt digital exkludering. Det beror på samhällets ansvar för rådgivning, utprovning, anpassning och träning endast uttryckligen gäller förskrivna hjälpmedel och inte stöd för att använda konsumentprodukter. Förvisso har regioner och kommuner rehabiliterings- och habiliteringsansvar men det tycks inte finnas nationell samsyn kring att även digital teknik och användning av tekniken behöver ingå i rehabilitering och habilitering för att möjliggöra deltagande i samhället.

Dessutom måste användarna själva bekosta telefoner, surfplattor och datorer, vilket i praktiken kan utgöra ett hinder för digital användning. En liknande utveckling går även att se gällande mobila applikationer och program där möjligheten att kunna ta del av den användbarhet och funktionalitet som erbjuds beror på om individen har råd eller inte.

#### 4.3.2.4 Skillnad mellan personer med funktionsnedsättning och kontrollgrupp

En mycket stor skillnad i behov och tillgång till hjälpmedel och stöd i användning framkommer mellan samtliga grupper med personer som har funktionsnedsättning och kontrollgruppen utan funktionsnedsättning. Svaren indikerar att respondenterna med funktionsnedsättning ofta lämnas ensamma i sina försök att reda ut vad som skulle hjälpa dem. Även på detta område finns alltså digitala ojämlikheter.

I alla granskade grupper framkommer det att det behövs mer kunskap om hur man generellt använder smarta telefoner, surfplattor och datorer och den inbyggda funktionalitet som finns. Det framkommer också att man även vill ha ökad kunskap om fristående mobila applikationer och program som kan användas som hjälpmedel.

I rapporten dras slutsatsen att behoven troligtvis är större än vad som framkommer av svaren. Flera av de svarande säger att de inte vet om de har sådana behov eller uppger att de inte har några hjälpmedel. Dessutom finns ett mörkertal vad gäller icke digitala användare. Det gäller t ex äldre blinda personer och "äldre äldre" (över 80 år) utan "påvisad" funktionsnedsättning. SMFOI liksom de flesta andra större undersökningar har svårt att fånga denna grupp.

#### 4.3.2.5 Slutsatser

Utifrån rapportens resultat är det särskilt intressant för PTS att följa utvecklingen av främst smarta telefoner och dess funktionalitet. Smarta telefoner, till skillnad från surfplattor och datorer, är en integrerad del av individers vardag genom användning av olika tjänster.

Det är även via den smarta telefonen som användarna har den mest aktiva interaktionen med olika hjälpmedel. Det är också för de smarta telefonernas som flest nya hjälpmedel utvecklas. Dessutom kommer kraven öka på tillgänglighet i enlighet

med att den nya tillgänglighetslagen träder i kraft, exempelvis kommer krav på realtidstextfunktion i de ordinarie tjänsterna för elektronisk kommunikation. PTS bedömer att fördjupade undersökningar behöver göras på området.

En annan viktig slutsats av resultatet är att individer inte ges jämlika förutsättningar för att kunna vara digitalt inkluderade. Det slår hårdast mot de grupper som är i störst behov av stöd. Ett exempel är att de som förmodligen behöver en smart telefon mest är de som har minst tillgång till dem.

I och med att gränserna allt mer suddas ut mellan förskrivna hjälpmedel och konsumentprodukter uppstår ett ingenmansland utan ett klart utpekat aktörsansvar. Resultatet blir att individer inte ges information om möjligheterna med ny teknik eller ges stöd i användningen av befintlig teknik.

Samhällets syn på vad som i praktiken utgör ett hjälpmedel behöver förändras för att individerna ska kunna dra nytta av den tekniska utvecklingen som både kan motivera och öka användningen av digital teknik.

En förändrad syn på samhällets hjälpmedelsförsörjning och ett ökat stöd i användningen av generella konsumentprodukter skulle få en rad positiva effekter. Individens egenmakt kan stärkas, den tekniska utvecklingen av mer användbara produkter kan stimuleras, samtidigt som samhället kan dra ekonomisk nytta av att fler blir digitalt inkluderade.



## 5. Fortsatt analys för prioritering av åtgärder och utveckling av indikatorer

Regeringsuppdragets kärna är att förbättra uppföljningen och göra den mer systematisk för att kunna vidta mer ändamålsenliga åtgärder.<sup>35</sup> Med modellen som grund kan PTS, Digg och andra aktörer inom digitaliseringsområdet få ett stöd i att sortera bland aktiviteter och prioritera insatser.

Redovisningen i kapitel 3 och 4 visar att många fortfarande i betydande grad är exkluderade från de möjligheter som digitaliseringen ger.

Uppföljningsmodellen bygger på att undersökningar upprepas för att få stabila indikatorer och därmed möjliga jämförelser över tid. Samtidigt kommer nya undersökningar och nya fakta att tillkomma utifrån väsentliga områden för digital inkludering i enlighet med modellens tre områden: principen för universell utformning, användarens möjligheter och att stärka individers förutsättningar.

Undersökningar och aktiviteter inom ramen för de tre områdena indikerar förändring och ökad medvetenhet om vad som krävs för att öka graden av digital inkludering.

Det vore bra om en bedömning av den digitala inkluderingen ur ett övergripande perspektiv kunde göras utifrån nationell statistik. Sannolikt kommer det dock inte vara möjligt att urskilja förändring förrän det har genomförts åtgärder och när effekter av den skärpta lagstiftningen kan urskiljas (se 2.2.2 Universell utformning, tillgänglighet, användbarhet och minikrav enligt lag). Det är även relevant att komplettera arbetet med uppföljning och insatser inom funktionshinderspolitiken utifrån det regeringsuppdrag som PTS erhållit om att öka förutsättningarna för digital inkludering<sup>36</sup>.

### 5.1 Koppling till PTS främjandearbete

Modellens tre ben kan både ses som en beskrivning av vad som behöver följas och som en ram för insatser som genomförs och planeras.

---

<sup>35</sup> Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031, S2021/06595, s.3

<sup>36</sup> Regeringen 2024. Uppdrag till Post- och telestyrelsen att öka förutsättningarna för digital inkludering, Fi2024/00172

Nedan följer korta beskrivningar av vad PTS gör för att främja utvecklingen för digital inkludering.

### 5.1.1 Digitalidag och kopplade insatser

PTS har sedan pandemin på olika sätt genom finansiering och samverkan främjat insatser för att stärka individens förutsättningar att vara digitalt inkluderad. Möjligheterna att fortsätta detta arbete har kunnat förstärkas genom att Digitalidag-konceptet ska drivas vidare inom PTS ordinarie verksamhet från den 1 januari 2024.<sup>3738</sup>

Digitalidag är en samarbetsplattform med 375 aktörer i 216 kommuner över hela landet. Aktörerna återfinns såväl inom den offentliga sektor som i näringslivet och inom det civila samhället. Varje år kraftsamlas kring en temadag för att sprida budskap om digitaliseringens möjligheter. Över 15 000 personer genom 375 aktörer engagerade sig under årets dag för att vara med och inspirera fler människor till att vilja och kunna vara en del av den digitala utvecklingen. Fokus riktas särskilt på att hjälpa människor komplettera sina digitala förmågor.

I vissa fall handlar det om att ge personer stöttning för att kunna lägga sin första digitala pusselbit, medan för andra kan det röra sig om att komplettera med ytterligare pusselbitar. De allra flesta saknar faktiskt någon pusselbit.

PTS bidrog till Digitalidag genom att finansiera telefonitjänsten Ring Digitalidag, dit personer i behov av stöd kunde ringa. Samtliga aktörer som engagerade sig under Digitalidag erbjöds att ta del av PTS utbildning till Digital coach<sup>39</sup>. Inför dagen distribuerade PTS 80 000 exemplar av broschyren Känner du igen dig? som riktar sig till personer som är digitalt exkluderade och vill ha tips och inspiration om hur man kan komma igång för att bli digital.

Ur ett uppföljningsperspektiv är förändring inom området av vikt att följa.

### 5.1.2 PTS innovationstävlingar leder till ny kunskap

Sedan 2010 anordnar PTS årliga innovationstävlingar i syfte att stärka utvecklingen av tillgänglig och användbar IT och elektronisk kommunikation, i synnerhet för att ge individer med funktionsnedsättning och andra utsatta grupper bättre förutsättningar att inkluderas i det digitala samhället.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> [PTS driver Digitalidag-konceptet vidare \(pts.se\)](https://pts.se)

<sup>38</sup> [Digitalidag – En temadag om framtidens digitala samhälle \(Digitalidag.org\)](https://digitalidag.org)

<sup>39</sup> [Utbildning digital coach \(pts.se\)](https://pts.se)

<sup>40</sup> [PTS innovationstävling \(pts.se\)](https://pts.se)

Genom innovationstävlingarna skapar PTS förutsättningar för att stimulera aktörer att utveckla digitala lösningar med fokus på tillgänglighet och angreppsättet universell utformning.

Genom innovationstävlingarna sprids också kunskap om behoven inom digitaliseringsområdet.

PTS har under 2023 beställt en extern utvärdering av ett urval av innovationsprojekten. Syftet är att utvärdera projektens unika mål men också deras sociala och ekonomiska effekter. PTS använder utvärderingen vid utformningen av kommande tävlingar och uppföljningar.

### **5.1.3 Digin – webbplattform för tillgänglighet och användbarhet**

PTS har sedan 2021 ansvarat för att driva den myndighetsövergripande webbplatsen Digin.nu tillsammans med Digg, Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) och Myndigheten för delaktighet (MFD).<sup>41</sup> På webbplatsen ges offentliga och privata aktörer information och vägledning i frågor gällande digital tillgänglighet och inkludering. Under 2023 lanserades bland annat en introduktion till och vägledning gällande tillgänglighetsdirektivet och den svenska tillgänglighetslagen på webbplatsen.

## **5.2 Undersökningar**

Modellen bygger på att kontinuerliga undersökningar genomförs inom dess olika områden. Nya undersökningar kommer också att tillkomma. Detta för att få fram stabila indikatorer som möjliggör jämförelser över tid.

### **5.2.1 Kontinuerliga undersökningar**

Exempel på undersökningar som kommer att upprepas är den om 15 webbar (se 4.2.2). Avsikten är att kunna jämföra tillgängligheten mellan branscher och för att kunna se om det finns särskilda områden där det behövs vägledning om universell utformning, tillgänglighet och användbarhet.

Avsikten är också att 2024 upprepa 2022 års analys av rådande kunskapsläge (se 4.1.1 och 4.1.2) om principen om universell utformning, hur den tillämpas av konsultbolag inom digitaliseringsområdet och i vilken omfattning universell utformning är integrerat inom relevanta utbildningar.

Det är inte uteslutet att ytterligare undersökningar kan behöva genomföras. Det beror på förändringar i omvärlden som påverkar möjligheterna att vara digitalt inkluderad

---

<sup>41</sup> [Digin.nu - en webbplats i samarbete mellan fyra myndigheter om digital inkludering och tillgänglighet \(Digin.nu\)](#)

och hur den nationella statistiken utvecklas. Det är också viktigt med samverkan med andra myndigheter för att få bättre data.

### 5.3 Analys av statistik och data

Undersökningar som BITA och ULF som ska spegla hela befolkningen ger inte en rättvisande bild av situationen för personer med funktionsnedsättningar. Det beror på att genomförandet inte är tillgängligt för alla grupper. Urvalen är för små för att kunna dra slutsatser för olika grupper med funktionsnedsättning. De uppgifter som finns redovisas därför på helgruppsnivå.

BITA har ett samlat frågebatteri som skulle vara till nytta i uppföljningen om den hade haft med bakgrundsvariabeln funktionsnedsättning. Dessutom ställs heller inga frågor om vad som hindrar respondenter i fråga om tillgänglighet. Detta gäller även svenskarna och internet.

Om BITA utvecklades vad gäller bakgrundsvariabeln funktionsnedsättning och frågor om tillgänglighet, skulle BITA komplettera ULF.

Här krävs ett samlat utvecklingsarbete mellan berörda myndigheter för att kunna bidra till utvecklingen av den nationella statistikens kvalitet (se ovan avsnitt 3).

Mot bakgrund av den övergripande statistikens brister behövs komplement. Därför har vi sett behov av att finansiera forskning från SMFOI som ett komplement. Det bör noteras att uppföljningen enligt modellen inte kan bäras enbart av statistik. Det krävs andra undersökningar och kvalitativa undersökningar.

I kombination med SMFOI, analys av övergripande statistik och andra myndigheters data gör PTS dock bedömningen att det kommer vara möjligt att redovisa fakta för att kunna föreslå vad som bör prioriteras inför att regeringen år 2026 ska se över områden som behöver prioriteras och ta fram en ny handlingsplan för funktionshinderspolitiken. Redan under nästa år kommer de data som samlats in att möjliggöra analyser för effektivare prioriteringar av insatser.

### 5.4 Utveckling av uppföljningsmodellen

En förutsättning för modellens ändamålsenlighet för att följa hur det går på vägen mot digital inkludering är att modellen är flexibel och öppen för omvärldsförändringar i både utbud och teknikutveckling.

Utifrån modellens uppbyggnad finns det dessutom ett antal utvecklingsfaktorer som kommer vara av vikt för det fortsatta arbetet med att använda modellen även för att prioritera insatser.

Det behövs två perspektivskiften. För det första behöver det tydliggöras i genomförandet av insatser att tillgängliga och användbara tjänster är bra för alla som är digitalt exkluderande. Tillgänglighet och användbarhet är alltså inte bara en nödvändighet för personer med funktionsnedsättning. Sådana förbättringar utvecklar också kvaliteten i tjänster vilket kan motivera alla som är digitalt exkluderade att använda dem.

För det andra behöver stöd till individen beaktas i uppföljningen. Det gäller till exempel tillgång till uppkoppling och utrustning samt grundläggande digital kompetens, tillit och motivation brett i relation till alla som är digitalt exkluderade.

Ovanstående perspektivskiften och genomförande av insatser innebär också att PTS kan behöva utveckla modellen för att bättre följa nya insatser. Modellen kan också behöva ses över med anledning av utvecklingen på digitaliseringsområdet, t.ex. p.g.a. de nya möjligheter och utmaningar som följer av AI-utvecklingen.

#### **5.4.1 Efterlevnad av lagens minimikrav**

Vad gäller efterlevnad av krav enligt lagars minimikrav är det viktigt att hitta sätt att kunna göra bedömningar som säger något om ifall efterlevnaden av lag faktiskt innebär en förändring i relation till förutsättningarna för digital inkludering.

#### **5.4.2 Universell utformning och tillgång**

Inom ramen för principen om universell utformning och användarens tillgång är det också viktigt att kunna redovisa uppgifter från andra myndigheter än PTS och Digg, främst från MTM och Mediemyndigheten. Denna redovisning bör kunna ges utifrån olika potentiellt exkluderade grupper, inte bara funktionsnedsättning.

I en nära framtid är det också viktigt att kunna följa utvecklingen av en tillgänglig och användbar statlig e-legitimation och möjligheterna för alla att kunna få offentlig digital post.

#### **5.4.3 Individens förutsättningar**

Det är viktigt att ur ett samhällsperspektiv kunna dra slutsatser om hur stöd för användning bör utvecklas för att kunna följas upp.

Inom ramen för individens förutsättningar finns det exempelvis möjligheter att använda data från PTS för att kunna visa på möjligheter till uppkoppling. För att kunna redovisa detta behövs samverkan med Socialstyrelsen, Folkhälsomyndigheten och andra aktörer inom området. PTS arbete med Digitalidag-konceptet ger ytterligare nya möjligheter inte minst genom tillgång till ett stort nätverk.

För gruppen personer med funktionsnedsättning handlar det inte bara om förskrivna tekniska hjälpmedel. Faktum är att det redan idag finns nya och inbyggda generella lösningar som dessutom kan förutses utvecklas ännu mer med AI.

PTS bedömning är att det stora behovet ligger i att motivera och stärka individens egenmakt. Här har exempelvis rehabilitering och habilitering i regionerna en viktig roll avseende personer med funktionsnedsättning. PTS menar att det utöver hjälpmedelsförskrivning finns ett stort behov av stöd till personer med funktionsnedsättning att kunna hantera allmänt tillgängliga digitala produkter och tjänster. Det finns också ett stort behov att generellt kartlägga och stödja insatser som syftar till att öka graden av inkludering för alla som är exkluderade oavsett orsak, (se 5.4.6).

#### **5.4.4 Utmaningar för aktörer**

Undersökningar som t.ex. SMFOI visar att tillgänglighet och användbarhet utöver lagkrav är viktigt för digital inkludering. Det gäller för aktörerna att bygga in principen om universell utformning i sina ordinarie strukturer samtidigt som de efterlever lagkrav

De som ser kopplingen mellan att ha kvalitativt goda tjänster utifrån principen om universell utformning och effektiviteten i sin verksamhet kommer inte bara efterleva lag, utan de kommer också få nöjdare användare. Undersökningarna (se 4.1 och 4.2) visar att omställningen mot tillgänglighet och användbarhet genom universell utformning inte riktigt har börjat. Det finns ett stort förändringsbehov. Utrymmet för PTS är därför stort att stödja aktörerna i omställningsarbetet.

När det gäller individens förutsättningar visar undersökningarna att samhället än så länge inte tar sitt ansvar för att på ett strukturerat sätt definiera behov och att erbjuda insatser som är individuellt utformade. Det kvarstår arbete att kartlägga vad som görs och att fördela ansvar. Behoven både skiljer sig och är likartade när det gäller olika grunder för digital exkludering.

Annat som är viktigt att beakta är att vissa sannolikt känner sig främmande inför ett avpersonifierat samhälle som i allt högre grad bygger på självbetjäning utan mänsklig kontakt.

#### **5.4.5 Aktiv involvering av intressenter**

PTS ser ett stort behov av att kontinuerligt involvera olika intressentgrupper inklusive funktionshinderorganisationer vars medlemmar riskerar att hamna i digital exkludering. Att organisera och strukturera sådan involvering är prioriterat för PTS under 2024.

#### **5.4.6 Nytt regeringsuppdrag att öka förutsättningarna för digital inkludering**

PTS fick nyligen ett regeringsuppdrag<sup>42</sup> om att öka förutsättningarna för digital inkludering där modellen kommer kunna användas för att strukturera och beskriva utmaningarna inom hela området för digital inkludering. Modellen gör det möjligt att redan från början gå in i förändringsarbetet med en grundförståelse för vad det är som behövs för ökad digital inkludering.

---

<sup>42</sup> Regeringen (2024), Uppdrag till Post- och telestyrelsen att öka förutsättningarna för digital inkludering, Fi2024/00172

## 6. Genomförande av uppdraget 2021–2023

### 6.1.1 En första ansats

PTS rapporterade sin övergripande ansats i en rapport i samband med årsredovisningen för 2021. Redan då var inriktningen att ta fram en modell som ett stöd för att genomföra systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken inom digitaliseringsområdet. Den första rapporten till regeringen visade på bredden i PTS arbete som sektorsansvarig myndighet.<sup>43</sup>

### 6.1.2 Nulägesbeskrivning

Arbetet med uppdraget fortsatte under 2022 där en viktig ansats var arbetet med att göra en undersökning med nulägesbeskrivning som rapporterades i slutet av 2022.<sup>44</sup>

Slutsatserna om läget var att det utifrån tillgängliga data kunde noteras lägre grad av inkludering för personer med funktionsnedsättning både vad gällde möjligheterna att få tillgång uppkoppling, utrustning, stöd för användning och digital tillgänglighet, dvs. tjänster som är utformade efter användarbehov, egenskaper och funktionalitet/funktionsförmåga.

Av nulägesbeskrivningen framgår att det finns brister i kvantitativa och statistiska uppgifter vilket hindrar jämförelser mellan personer med funktionsnedsättning och övrig befolkning. Slutsatsen var att den data som fanns tillgänglig inte var tillräcklig varken för att ge en komplett bild av nuläget eller för att kunna följa utvecklingen över tid.

PTS skickade ut rapporten om nulägesbeskrivning till de myndigheter som har fått motsvarande regeringsuppdrag och de mest berörda funktionshindersorganisationerna. Rapportens övergripande bild bekräftades. Dessutom tillkom viktiga synpunkter utifrån behoven av kognitiv tillgänglighet och kognitivt stöd.

---

<sup>43</sup> Post- och telestyrelsen 2022. Uppföljning av funktionshinderspolitiken – Kartläggning av PTS insatser år 2021. PTS-ER-2022:13

<sup>44</sup> Analys Mason på uppdrag av Post- och telestyrelsen 2022. Nulägesbeskrivning. PTS-ER-2022:32



En viktig aspekt som lyftes i relation till bristen på data var att funktionsnedsättning räknas in som känsliga personuppgifter enligt EU:s dataskyddsförordning (GDPR), vilket kan försvåra insamling av uppgifter.

Nulägesbeskrivningen inklusive de synpunkter som kom in har bidragit till utformningen av modellen.

### **6.1.3 Vägval**

Samverkan med Digg initierades 2021 och året därpå inleddes arbetet med att konceptuellt utforma modellen. Inriktningen var från början fokuserad på att hitta möjligheter till att kunna beskriva förflyttningen mot ökad grad av digital inkludering genom främst kvantitativ statistik. Under året förändrades detta till att fokusera mer på särskilt inriktade och återkommande studier inom särskilt strategiska områden både kvalitativt och kvantitativt.

### **6.1.4 Svenskarna med funktionsnedsättning och internet som spegling av nationell statistik**

Forskningsprojektet Svenskarna med funktionsnedsättning och internet (SMFOI) har tidigare delfinansierats av PTS. Då var det fråga om skapande av en modell och utveckling av metod. Det ansågs vara innovativt och nyskapande. I och med regeringsuppdraget<sup>45</sup> om uppföljning av funktionshinderspolitiken kom PTS i en ny fas där presentationer och uttag av data samt eventuellt stöd för att få in bättre och mer data blev centralt för PTS.

PTS har därför under 2023 slutit avtal med Begripsam AB i samarbete med Centrum för klinisk forskning dalarna (CFK) om att kunna få ut presentationer av data från SMFOI med möjlig option ända fram till 2029. Med den utgångspunkten kommer PTS att kunna använda SMFOI:s data för att göra analyser med utgångspunkt i uppföljningsmodellen.

SMFOI kommer också andra berörda myndigheter till del som verkar inom digitaliseringsområdet. Det gäller exempelvis MFD, MTM, Digg, Mediemyndigheten och Socialstyrelsen.

### **6.1.5 Samverkan med myndigheter**

Under våren 2023 förankrades och utvecklades modellen genom samråd med Socialstyrelsen, MTM och Mediemyndigheten. PTS och Digg presenterade modellen

---

<sup>45</sup> Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031, S2021/06595

för MFD i juni. I övrigt har samråd skett med Statistikmyndigheten (SCB) och Arbetsmiljöverket.

Under 2023 fick PTS och Digg möjlighet att formulera frågor till MFD:s undersökningspanel Rivkraft. Resultaten redovisas ovan (avsnitt 3.1.4 Undersökningspanelen Rivkraft).

#### **6.1.6 Samverkan och samråd med andra aktörer**

PTS och Digg hade börjat planera inför ett utvidgat samråd med funktionshinderorganisationer och ytterligare flera användarintressentorganisationer när MFD erbjöd att samordna detta.

Mötet ägde rum i slutet av 2023 med MFD, Digg, PTS och ett antal funktionshindersorganisationer utvalda av MFD.

I övrigt har PTS haft möte med Telekområdgivarna och Kontakta, branschorganisationen för kundtjänst.

Mot bakgrund av projekt som finansierats av Allmänna arvsfonden och PTS m.fl. för att utveckla digitala miljöer för personer med intellektuell funktionsnedsättning kallade PTS hösten 2023 till ett möte om en hållbar förvaltning av projektens resultat. Deltog gjorde berörda myndigheter och organisationer. Ett uppföljande möte är tänkt att anordnas våren 2024.

Förbundet Sveriges dövblinda hörde av sig om ett enskilt möte för att beskriva de särskilda kommunikationsproblemen personer med dövblindhet har. Mötet ägde rum i december 2023.

## 7. Bilaga 1. Modellens teoretiska bakgrund och koppling till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

### 7.1 Människorättsmodellen av funktionshinder, jämlika rättigheter och tillgänglighet

Uppdraget rör systematisk uppföljning mot de funktionshinderspolitiska målen. Målen ska nås med utgångspunkt från FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Konventionen är den första i sitt slag som uttryckligen nämner informations- och kommunikationsteknik och internet.<sup>46</sup>

Det handlar om att göra informations- och kommunikationsteknik tillgänglig, dvs. att den inte är funktionshindrande och att allas behov, egenskaper och funktionsförmåga beaktas i utformningen av ny generell teknik (universell utformning). Det handlar också om att utveckla teknik som kan användas som hjälpmedel för att kompensera funktionsnedsättning.

Till konventionen hör FN:s kommitté för rättigheter för personer med funktionsnedsättning som bland annat granskar hur konventionsstaterna implementerar de överenskomna åtagandena. För att underlätta tolkningen tar kommittén fram allmänna kommentarer kopplade till konventionens artiklar

De allmänna kommentarerna nummer 6 om jämlikhet och diskriminering (artikel 5) samt nr 2 om tillgänglighet (artikel 9) är de som har störst betydelse inom digitaliseringsområdet och som bör ligga som teoretiskt grund för insatser och uppföljning inom funktionshinderspolitiken inom digitaliseringsområdet.

När konventionens artiklar tolkas i allmänna kommentarer utvecklas den teoretiska grunden som funktionshinderspolitiken bygger på. Människorättsmodellen av funktionshinder och principen om jämlika rättigheter är väsentliga koncept som utvecklas närmare nedan.

---

<sup>46</sup> [Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning](#), artikel 4:1 g), 9:2 g), 21 b) och 21 c)

### 7.1.1 Människorättsmodellen av funktionshinder

I den allmänna kommentaren nr 6 om artikel 5 om diskriminering och jämlikhet beskrivs Människorättsmodellen av funktionshinder. En utgångspunkt är att funktionshinder erkänns som en social konstruktion.<sup>47</sup>

Detta utvecklas inte närmare i kommentaren men inom digitaliseringsområdet är en rimlig tolkning att det går att skapa nya digitala miljöer som inte är funktionshinder och att de funktionshinder som skapats genom otillgänglighet, negativa attityder eller okunskap, kan tas bort. Individer kan om det är digitalt tillgängligt och användbart vara i princip fullt jämlika.

Människorättsmodellen av funktionshinder innebär också ett erkännande av de olika mänskliga rättigheternas ömsesidiga beroende av varandra, att de hänger samman och att de är odelbara.<sup>48</sup>

I praktiken är innebörden att det både behövs stöd och hjälpmedel till individen och tillgänglighet i de digitala gränssnitt som alla individer möter. De bågge förutsättningarna är kritiska för att personer med funktionsnedsättning ska kunna åtnjuta sina mänskliga rättigheter som andra.

### 7.1.2 Principen om jämlika möjligheter

Även betydelsen av principen om jämlika möjligheter utvecklas i den allmänna kommentaren nr 6.<sup>49</sup> I praktiken innebär det stöd för att bemöta strukturell och indirekt diskriminering (se modellen i avsnitt 2.1). Principen går längre än att hävda likabehandling av personer som befinner sig i jämförbara situationer. Olika situationernas dilemma erkänns. Det betyder att man både måste se till människans likheter och olikheter för att uppnå jämlikhet. Det skulle kunna uttryckas som att vissa behöver lite mer för att kunna få lika mycket. Detta behöver förstås utifrån den mångfald av individer som är digitalt exkluderade.

Där de bågge utvecklingsområdena om utformning och individuella förutsättningar möts avgörs graden av digital inkludering. Principen om jämlika rättigheter motiverar därför de två utvecklingsområdena inom det digitala området.

Det ena utvecklingsområdet är utformningen av de digitala lösningarna för att genom tillgänglighet och användbarhet ge förutsättningarna för jämlik tillgång till det digitala utbudet. Det andra handlar om att rusta individer med det som behövs för att ha förutsättningarna att delta i det digitala landskapet.

---

<sup>47</sup> [Allmän kommentar nr 6 om jämlikhet och icke diskriminering](#), punkt 9

<sup>48</sup> [Allmän kommentar nr 6 om jämlikhet och icke diskriminering](#), punkt 9

<sup>49</sup> [Allmän kommentar nr 6 om jämlikhet och icke diskriminering](#), punkt 10

### 7.1.3 Tillämpning av konventionen inom digitaliseringsområdet

För att exemplifiera hur konventionen kan tolkas inom digitaliseringsområdet behöver en person med funktionsnedsättning en skärmläsare för att ta del av digital information. Intresset väcks efter att hen blir introducerad av en aktör, syncentralen. Från syncentralen får hen information om hur de inbyggda skärmläsarna fungerar.

Hen väljer att ekonomiskt prioritera en surfplatta med kontantkort med data. Hen får via syncentralen hjälp att komma igång och lära sig använda surfplattans skärmläsare. Hen väljer sedan att ta emot sin myndighetspost digitalt och upptäcker att vissa dokument i PDF var svåra och krångliga medan andra var omöjliga att läsa. Hen upptäcker dock att det går alldeles utmärkt att deklarerar och att få information från kommunen.

Exemplet visar att det behövs insatser för att kunna ta del av digital information. Hen valde till slut att ekonomiskt prioritera uppkoppling och utrustning efter introduktion från syncentralen.

Exemplet visar också på vikten av tillgänglighet till webbplatser och dokument i den digitala posten. Hen fick också stöd för användning. I det här fallet avseende inbyggda skärmläsare.

Hen behövde sammanfattningsvis introduktion och stöd för att ta steget ut i ett digitalt landskap. Det individuella stödet fungerade bra i det här exemplet.

### 7.1.4 Universell utformning, minimikrav på tillgänglighet och skäligen åtgärder

Den allmänna kommentaren nr 2 om tillgänglighet lägger ramverket för digital tillgänglighet. Kommentaren omnämns även i Tillgänglighetsdirektivet.<sup>50</sup> Där anges att tillgänglighet och universell utformning/design för alla bör tolkas utifrån kommentaren.

I kommentaren slås fast att tillgänglighet är en nödvändig förutsättning för att personer med funktionsnedsättning ska kunna leva oberoende och delta fullt och jämlikt i samhället. Tillgänglig informations- och kommunikationsteknik lyfts fram i ett flertal paragrafer.<sup>51</sup>

Tillgänglighet beskrivs övergripande i kommentaren utifrån hur universell utformning säkrar jämlik tillgång för alla potentiella konsumenter för allt nytt som skapas.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> [Europaparlamentets och rådets direktiv \(EU\) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster](#), recital/skäl nr (50)

<sup>51</sup> [Allmän kommentar nr 2 \(2014\) om artikel 9 Tillgänglighet](#), t.ex. punkt 5, 8, 9, 13, 15, 17, 21, 22, 23 och 38

<sup>52</sup> [Allmän kommentar nr 2 \(2014\) om artikel 9 Tillgänglighet](#), punkt 15

Tillämpningen av universell utformning gör därför samhället tillgängligt för alla människor inte bara personer med funktionsnedsättning.<sup>53</sup>

Befintliga hinder och barriärer mot tillgänglighet ska också undanröjas bland annat avseende elektronisk service. Det ska ske genom att upprätta miniminormer för service som är öppen för eller erbjuds allmänheten.<sup>54</sup> Dessa normer ska gälla på gruppnivå för personer med funktionsnedsättning. Exempel i Sverige är lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service och lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet.

I vissa fall räcker det inte med tillgänglighetsnormer. De kan behövas andra skäliga åtgärder för att skapa tillgänglighet. Tillgänglighetsnormerna kan vara vägledande för sådana skäliga åtgärder men får inte ses som normerande eftersom de ska vara individuellt utformade.<sup>55</sup>

Lagstiftning ska förbjuda diskriminering för bristande tillgänglighet när en tjänst är otillgänglig som upprättats efter att relevanta tillgänglighetsnormer införts. Diskrimineringskyddet ska också gälla om tillgång kan säkerställas genom skäliga åtgärder.<sup>56</sup>

I Sverige är diskrimineringskyddet genomfört genom en generell bestämmelse kopplat till de områden där diskriminering är förbjudet. Tillgänglighetskrav i annan lag är en utgångspunkt. Det betyder att skyddet för digital diskriminering byggs på successivt när EU kommer med nya lagkrav.

De insatser som behövs för att göra det möjligt för individer att bli mer digitala ligger också på ett individuellt plan. Digital exkludering behöver inte alltid beskrivas som strukturell diskriminering. Däremot är kategoriseringen av orsaker som rör uppkoppling, utrustning, tillit, motivation och kompetens likartade.

Alternativa sätt att använda digitala lösningar t.ex. genom hjälpmedel är ofta nödvändigt för vissa med funktionsnedsättning. Tillgänglighetsfunktioner som textning och talsyntes kan dock också underlätta för andra än de med funktionsnedsättning att använda digitala lösningar.

---

<sup>53</sup> [Allmän kommentar nr 2 \(2014\) om artikel 9 Tillgänglighet](#), punkt 16

<sup>54</sup> [Allmän kommentar nr 2 \(2014\) om artikel 9 Tillgänglighet](#), punkt 17, 18 och 28

<sup>55</sup> [Allmän kommentar nr 2 \(2014\) om artikel 9 Tillgänglighet](#), punkt 26

<sup>56</sup> [Allmän kommentar nr 2 \(2014\) om artikel 9 Tillgänglighet](#), punkt 31

## Referenser

Analys Mason på uppdrag av Post- och telestyrelsen (2022) Nulägesbeskrivning

Begripsam AB i samarbete med Centrum för Klinisk Forskning (CFK) Dalarna på uppdrag av Post- och telestyrelsen (2023) Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2021

Begripsam AB i samarbete med Centrum för Klinisk Forskning (CFK) Dalarna på uppdrag av Post- och telestyrelsen (2023) Personer med funktionsnedsättning och användning av digitala hjälpmedel: smarta telefoner, datorer och surfplattor 2017–2021

Digidelnätverket i samarbete med Digitaliseringsrådet (2019) Delaktighet i en digital tid <https://digidel.se/wp-content/uploads/2019/09/Delaktighet-i-en-digital-tid.pdf> (Hämtad 2024-03-28)

ETU på uppdrag av Post- och telestyrelsen (2023) Undersökning om tillgängligheten på privata aktörers webbplatser

ETU på uppdrag av Post- och telestyrelsen (2023) Videokommunikationsverktyg och digitala textprogram

Europaparlamentets och rådets direktiv 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster

Förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av funktionshinderspolitiken

Förordning (2023:676) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

Internetstiftelsen (2023) Svenskarna och internet 2023 – En årlig studie av svenska folkets internetvanor <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2023/> (Hämtad 2024-03-28)

Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fakultativt protokoll till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. SÖ 2008:26.

Lag (2022:482) om elektronisk kommunikation

Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service

Lag (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk

Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

Myndigheten för delaktighet (2016) Allmän kommentar nr 2 om artikel 9 Tillgänglighet - svensk översättning

<https://www.mfd.se/contentassets/bca5109985b64582aac9c404c102bf89/2016-16-allman-kommentar-nr-2-om-artikel-9-tillganglighet.pdf> (Hämtad 2024-03-28)

Myndigheten för delaktighet (2020) Allmän kommentar nr 6 om jämlikhet och icke-diskriminering - svensk översättning

<https://www.mfd.se/contentassets/75b43e87e4a2424994fbbb7a1249ee36/2020-9-allman-kommentar-6-jamlikhet-och-icke-diskriminering.pdf> (Hämtad 2024-03-28)

Myndigheten för delaktighet (2022) Undersökningspanelen Rivkraft

<https://www.mfd.se/uppfoljning-och-statistik/undersokningspanelen-rivkraft/> (Hämtad 2024-03-28)

Myndigheten för digital förvaltning (2023) Covidbevis – en biljett till samhället – Rapport om utveckling av covidbevis – Uppdrag (I2021/00395) att vara projektledare för utvecklingen av en digital infrastruktur för vaccinationsintyg, med ändringar (I2021/01336, I2021/00990, I2022/00699)

<https://www.digg.se/download/18.6d003ad218d8fc918303374/1707844159423/Final-Rapport%20Covidbevis%20slutversion.pdf> (Hämtad 2024-03-28)

Post- och telestyrelsen (2024) Digin.nu – en webbplats i samarbete mellan fyra myndigheter om digital inkludering och tillgänglighet <https://digin.nu/> (Hämtad 2024-03-28)

Post- och telestyrelsen (2024) Digitalidag – En temadag om framtidens digitala samhälle <https://digitalidag.org/> (Hämtad 2024-03-28)

Post- och telestyrelsen (2021) Digital omställning till följd av covid-19

Post- och telestyrelsen (2022) Mobiltäcknings- och bredbandskartläggning

Post- och telestyrelsen (2022) Uppföljning av funktionshinderspolitiken – Kartläggning av PTS insatser år 2021

Post- och telestyrelsen (2023) PTS driver Digitalidagkonceptet vidare

<https://www.pts.se/sv/nyheter/pressmeddelanden/2023/pts-driver-digitalidag-konceptet-vidare/> (Hämtad 2024-03-28)



Post- och telestyrelsen (2023) PTS innovationstävling <https://pts.se/innovation>  
(Hämtad 2024-03-28)

Post- och telestyrelsen (2022) Rapport – IKT-utbildares tillämpning av Universell utformning i utbildningen

Post- och telestyrelsen (2022) Rapport – Universell utformning inom utbildning och konsultverksamhet inom IKT

Post- och telestyrelsen (2022) Utbildning Digital coach  
<https://www.pts.se/sv/digitalhjalpen/utbildning-digital-coach/> (Hämtad 2024-03-28)

Proposition 2016/17:188, bet. 2017/18: SoU5, rskr. 2017/18:86. Nationellt mål och inriktning av funktionshinderspolitiken

Radio- och tv-lag (2010:696)

Statistikmyndigheten SCB (2024) Befolknings IT-användning (BITA)  
<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/levnadsforhallanden/levnadsforhallanden/befolkningens-it-anvandning/>  
(Hämtad 2024-03-28)

Statistikmyndigheten SCB (2024) Undersökningarna av levnadsförhållanden (ULF)  
<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/levnadsforhallanden/levnadsforhallanden/undersokningarna-av-levnadsforhallanden-ulf-silc/> (Hämtad 2024-03-28)

Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021–2031.  
S2021/06595

Uppdrag till Post- och telestyrelsen att öka förutsättningarna för digital inkludering.  
Fi2024/00172